Escuela de Secretariado Profesional

II Congreso Internacional y VIII Congreso Nacional en Administración de Oficinas

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA CON RESPONSABILIDAD SOCIAL

Magdalena Torres Elizondo

Conferencia de cierre

La comunicación como herramienta de servicio en medios digitales

16/07/2021

2:30 p.m. a 3:30 p.m.

UNA UNIVERSIDAD NACIONAL COSTA RICA

Magdalena Torres Elizondo

Profesora emérita del Tec de Monterrey (2020).

Actualmente dedicada a la formación de talento y a la consultoría. Fundó la empresa IMULSCE en el 2008 de quien es directora ejecutiva a la fecha.

Coordinadora certificada en el Modelo INSPIRA del área de comunicación de la Vicerrectoría de Educación Continua del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, de 2018 a la fecha.

Profesora Titular del Departamento de Industrias Creativas del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Monterrey desde 1987 al 2019.

Estudió la carrera de Licenciado en Ciencias de la Comunicación en el ITESM, Campus Monterrey; la maestría en Ciencias de la Educación en CIIDET de Querétaro, Qro, y finalmente la Maestría en Comunicación por el ITESM, Campus Monterrey. Los cursos que imparte son del área de comunicación interpersonal, comunicación en público, negociación asertiva, calidad en el servicio, conversaciones cruciales, comunicación efectiva, entre otros.

Publicó el libro: Asertividad y Escucha Activa en el Ámbito Académico. (2014) Editorial Trillas: México.

Consultora y capacitadora externa en actividades de coordinación e impartición de diversos programas con el ITESM e IMPULSCE, atendiendo empresas como Ternium México, Enlaces y Soluciones SA de CV, Alveni SA de CV, Local Estrategias, KM Solución, Gobiernos del Estado de Yucatán, Campeche, Hidalgo, Crown, Chubb, BANORTE, BANREGIO, Seguros Monterrey, Avalaz, Iberdrola, Autozone, CEMEX, FEMSA, CRISA, entre otras.

Resumen de la conferencia

La comunicación como herramienta de servicio en medios digitales

- Tiene por objetivo reflexionar sobre el papel de la comunicación como una herramienta que permita a los administradores de oficinas, generar o reforzar en la audiencia, clientes, colaboradores, proveedores y comunidad, la percepción de haber recibido un servicio de excelencia y haber tenido una experiencia memorable. Para ello se reflexionará sobre:

- La comunicación y sus interferencias, 2. La escucha activa y empática, 3. La importancia de la percepción en la creación de imagen de las organizaciones, 4. Los elementos de un servicio de calidad, 5. La comunicación verbal: cualidades del hablante, y la no verbal en medios digitales.