



cohn&wolfe

Formación de  
portavoces, aspecto  
clave en RR.PP.



# El Portavoz

Ya sea en una institución pública, empresa, asociación, partido político, etc. el portavoz es el encargado de representar la imagen de su organización. Es el interlocutor autorizado para hablar con los medios y otros públicos.

## DERECHOS

No aceptar una entrevista

No responder a cuestiones fuera de su responsabilidad o por confidencialidad

Conocer los tiempos y el calendario

Grabar la conversación, rectificar



## DEBERES

Transmitir la postura oficial, no la suya

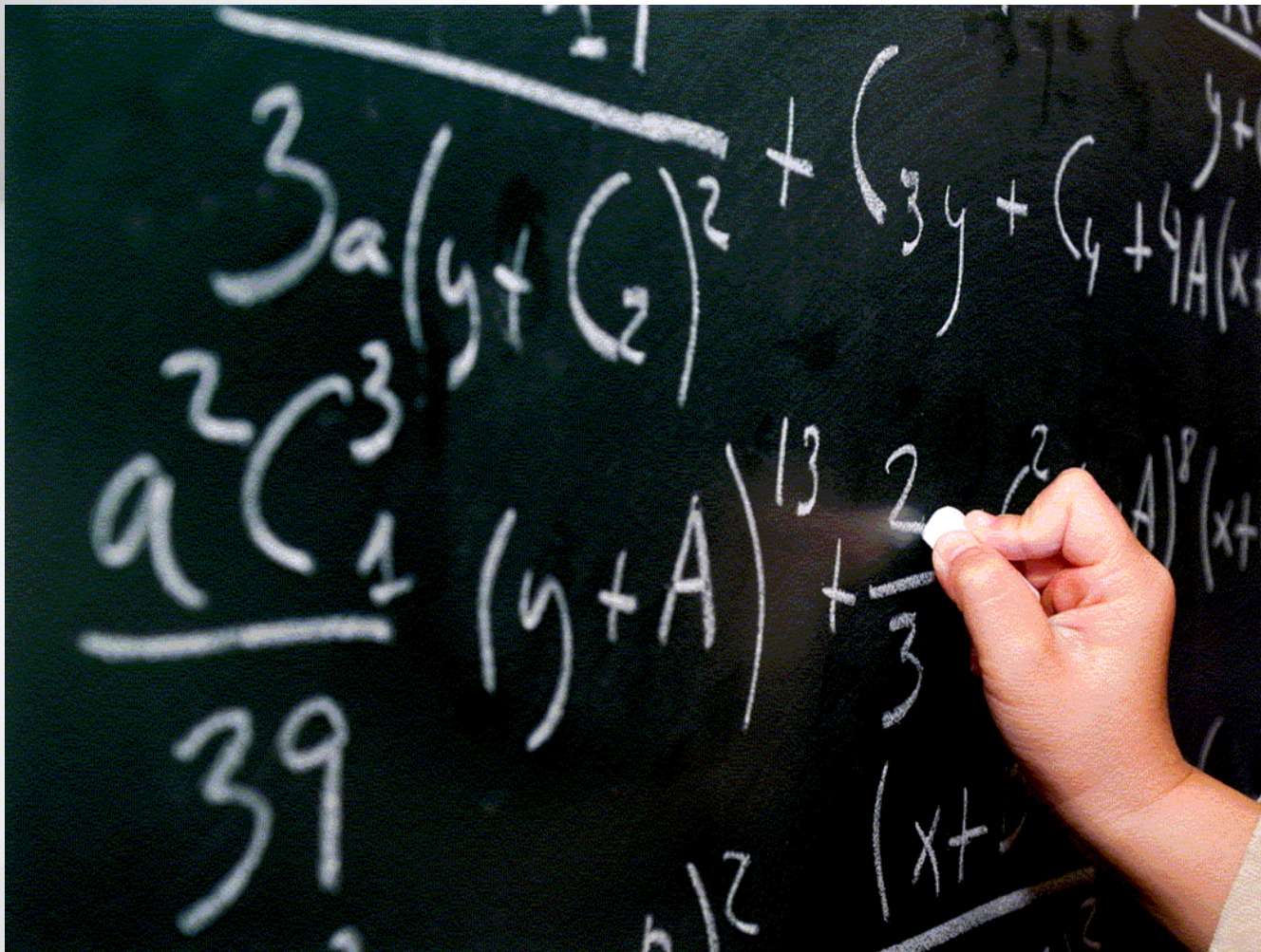
Preparar cada intervención y nunca improvisar

Atender a los medios, adaptándose en tiempo y forma

Informarse de antemano de cualquier detalle sobre la intervención



# La labor de formación de portavoces de las agencias de Comunicación



Que esta función recaiga en las agencias tiene mucho que ver con:

- **La experiencia** de las agencias **en distintas áreas**, como medios de comunicación, redes sociales, sectores profesionales, etc.
- **La neutralidad**, ya que el estar fuera de una empresa permite reconocer los vicios del sector y del cliente.
- **El conocimiento del público**, la experiencia como storytellers facilita definir mejores mensajes para llegar de manera más efectiva a la audiencia.

# Claves para ser un buen portavoz

El buen portavoz es aquel que es capaz de **ofrecer el mensaje correcto, de manera efectiva**, conectando con su público al transmitir **confianza, seguridad y credibilidad**.

Para ello es necesario:

- Conocer **el mensaje** y articularlo de forma correcta
- Dominar **la comunicación** interpersonal: verbal y no verbal
- Conocer bien a **los interlocutores** y a los receptores del mensaje
- **Preparar las intervenciones** previamente
- Ser capaz de **modular el discurso en función del medio** y la audiencia



# ¿Qué decir?: El mensaje

Es vital tener bien definidos cuál o cuáles son los mensajes que queremos transmitir a la audiencia. Para que se entiendan y lleguen de forma eficaz hay que estructurarlos.

Elegir pocas ideas, aclarar con ejemplos y repetirlas, son buenos consejos para difundir un mensaje eficazmente.



Este esquema es el más adecuado a la hora de estructurar una intervención



Un mensaje puede cambiar mucho desde la idea original hasta lo que se difunde

# ¿Cómo decirlo?: Comunicación verbal

El mensaje no lo es todo. La forma en la que lo comunicamos es tan importante o incluso más que la información.

Un portavoz debe usar un lenguaje claro, conciso y concreto y adecuarlo en función de la audiencia:

## CLARO

- Léxico accesible o sencillo
- Mantener el orden lógico de la frase.
- Mejor en activa y afirmativas

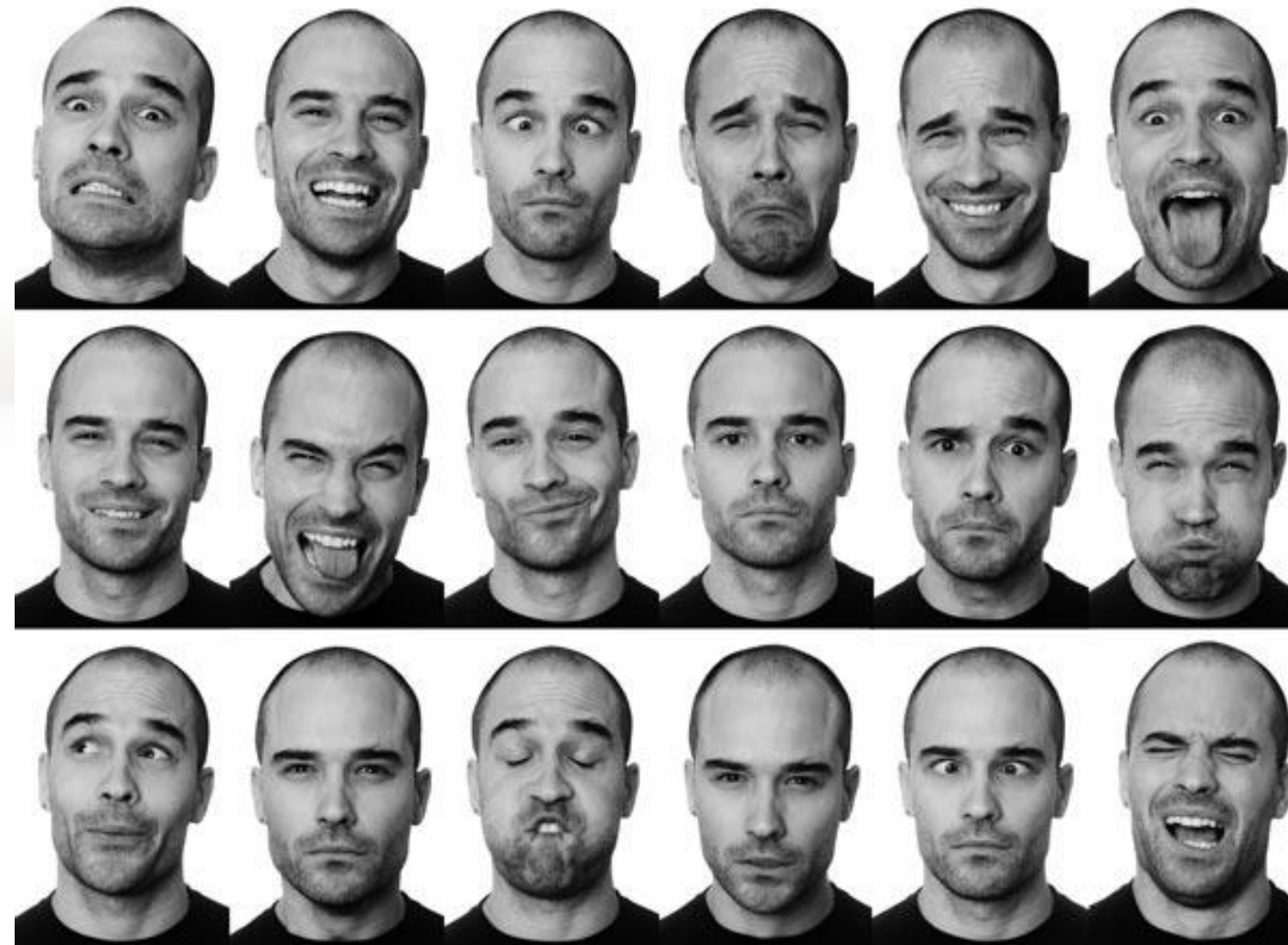
## CONCISO

- Frases cortas
- Evitar subordinadas
- Primero los hechos, los datos y luego el contexto

## CONCRETO

- Evitar la abstracción
- Controlar los adjetivos calificativos.
- No dar rodeos y evitar explicaciones confusas

# ¿Cómo decirlo?: Comunicación no verbal



Según algunos estudios entre un 60% y un 70% de lo que comunicamos lo hacemos mediante el lenguaje no verbal (gestos, apariencia, postura, mirada, tono de voz o expresión).



# ¿Cómo decirlo?: Comunicación no verbal



## La Voz

- Tono normal
- Evitar la monotonía
- Proyección hacia el interlocutor
- Pronunciar correctamente
- Articular frases con sentido
- Uso de los silencios
- Evitar muletillas



## La Mirada:

- No debe ser evasiva
- Usarla para enfatizar
- Fijarla en los momentos de mayor intensidad
- Mirar a los ojos a la persona a la que se habla



## Los gestos:

- No moverse ni gesticular exageradamente
- Hablar de pie, mejor que sentado
- Usar la sonrisa de forma natural y adecuada
- Evitar cruzar los brazos o tener las manos en los bolsillos

# Interlocutores: Periodistas y otros públicos

El portavoz debe adaptar su mensaje en función a la audiencia a la que se dirige.

No es lo mismo realizar una ponencia ante un grupo de estudiantes, que hacerlo en una asociación profesional, o intervenir ante un grupo de periodistas en una rueda de prensa o ante los accionistas de la compañía.

## Adaptarse a la audiencia

- Conocer sus características
  - Edad, intereses, formación, conocimiento del tema, etc.
- Conocer el contexto
- Adecuarse a sus expectativas y a su lenguaje
- Conocer sus motivaciones e intereses



# Puesta en escena: la intervención

Antes de cualquier intervención pública un buen portavoz debe prepararla y ensayarla, tratando de recordar algunos detalles clave:

## **Do's:**

- Revisar y preparar los mensajes clave
- Preparar un buen briefing: información sobre audiencia, entrevistador, etc.
- Ensayar y preparar especialmente las preguntas difíciles
- Ofrecer las ideas clave y exponerlas ordenadamente
- En caso de no poder contestar a una pregunta, explicar las razones

## **Dont's:**

- Nunca mentir en las intervenciones
  - No improvisar nunca
- Tratar de no depender de la tecnología
  - No se debe especular ni hacer conjeturas sobre el futuro
- No mostrarse hostil ante preguntas o comentarios negativos
- No contar aquello para lo que no se tiene autorización



**Gracias!**