

Planificación de las RRPP



TEMA 7: Las relaciones con la comunidad y las técnicas en la comunicación con la comunidad local

7.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

7.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

7.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

7.2.2 Objetivos del programa

7.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local:

a. La Jornada de Puertas Abiertas

b. Presentaciones Multimedia

7.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



Concepto de “**comunidad**” tiene dos acepciones:

1

Como localidad, en cuanto a gente agrupada por su situación geográfica

2

Como una comunidad no geográfica de intereses, donde la gente se agrupa con un interés común.

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



Las comunidades pueden ser:

VECINDARIOS

ÁREAS RURALES

CIUDADES PEQUEÑAS

CENTROS URBANOS

ÁREAS SUBURBANAS CON UN COMPLEJO URBANO

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



Los programas de relaciones con la comunidad son **programas especializados de RR.PP**, para facilitar la comunicación entre una organización y sus públicos en su localidad geográfica.

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



Los programas de relaciones con la comunidad son programas especializados de RR.PP, para facilitar la comunicación entre una organización y sus públicos en su localidad geográfica.

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



ACTIVIDADES DOS TIPOS


1

Actividades para ayudar a los empleados o directores de fábricas u oficinas locales a comunicarse con los líderes y residentes de la comunidad.

2


Actividades que comprometen a la organización con la comunidad, como por ejemplo respaldar la remodelación urbana, apoyar a las escuelas o hacer contribuciones financieras a organizaciones locales.

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos
 8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.
 8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.
 8.2.2 Objetivos del programa
 8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia
 8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



ACCIONES	Entrevistas a los líderes de la comunidad
	Participación en actividades de la comunidad
	Relaciones con los MM.CC locales
	Charlas de la empresa
	Boletines de noticias para los empleados
	Exposiciones, exhibiciones, jornadas de puertas abiertas, giras o proyección de películas
	Sesiones de diálogo con líderes y grupos de la comunidad
	Cuotas patrocinadas por la empresa

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos
 8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.
 8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.
 8.2.2 Objetivos del programa
 8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia
 8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



La mayoría de las actividades de participación en la comunidad son “expresivas” y las aplican los profesionales que utilizan el **Modelo del Agente de Prensa/publicity.**

Las jornadas de puertas abiertas, giras, charlas y pertenencia a asociaciones patrocinada por la compañía son utilizadas por los profesionales del **Modelo de Información Pública.**

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



Las sesiones de diálogo y las entrevistas a líderes de la comunidad son actividades bidireccionales, a veces simétricas y otras asimétricas.

A la hora de satisfacer los objetivos de Relaciones Públicas con la comunidad las actividades más eficaces son las simétricas bidireccionales

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



PROYECTOS

1.

Animar a los empleados a participar en grupos comunitarios, que se presenten a las elecciones para un cargo político, o hacer contribuciones financieras a grupos u organizaciones caritativas de la comunidad.

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



PROYECTOS

2.

Ayudar a reconstruir centros urbanos, a proporcionar trabajos de verano a los adolescentes, a ofrecer formación laboral, ayuda a los ancianos, a apoyar la actividad empresarial de las minorías, a planificar un centro cívico o a apoyar a las escuelas.

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



PROYECTOS

3.

Formación de coaliciones comunitarias para reconstruir una ciudad.

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



PROYECTOS

4.

Involucración en sus comunidades locales a causa de una sensación de responsabilidad social. Así reconocen sus responsabilidades terciarias como es el caso de la responsabilidad con la comunidad.

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



Sin embargo la mayoría de las organizaciones participan en la comunidad porque se dan cuenta que **una comunidad fuerte les ayuda a ser una organización más fuerte:**

- Los empleados estarán más satisfechos si viven en una comunidad deseable, al igual que se podrá atraer a empleados mejores para que trabajen allí.
- El crimen o la violencia, un mal sistema de transportes públicos y unas regulaciones locales restrictivas, dificultan que una organización realice sus funciones básicas económicas o sociales en una comunidad.

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

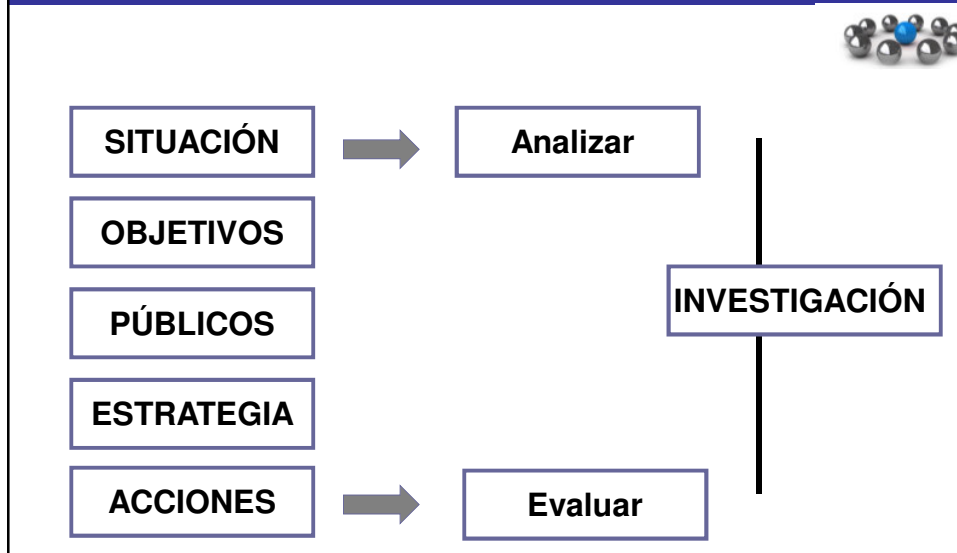
8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad

Los especialistas en RR con la comunidad hablan, sobre todo, de comunicarse con líderes y residentes de la comunidad, pero con esto se asume que la comunidad es un público homogéneo y único, cuando en realidad no es así.

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



Los empleados y las familias (y amigos)
Los medios informativos locales
Los líderes de pensamiento u opinión de la comunidad
políticos electos o autoridades gubernamentales,
organizaciones locales de negocios, cívicas y de
servicios(*)
Grupos de interés especial o de defensa de una causa
El público en general y nuestros clientes si se encuentran
en el entorno de nuestra organización

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



Para ello, las organizaciones a la hora de relacionarse, buscan públicos que encajan con sus vínculos.

- Vínculo posibilitador: gobierno local, especialmente los funcionarios clave
- Vínculo funcional: empleados y clientes locales
- Vínculo normativo: otras organizaciones locales con intereses comunes (*)
- Vínculo difuso: públicos activistas a nivel local que tengan consecuencias en la organización (especialmente los líderes)

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



Para que la actividad de la empresa no se vea perjudicada, es necesario que esta desee generar y mantener la simpatía entre los públicos de la comunidad donde esté ubicada.

Se trata de establecer con ellos canales de comunicación constantes y ágiles, y hacerlos partícipes de los valores positivos de la empresa.

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



1. Detectar o darse cuenta de la manera en que los **PÚBLICOS** perciben la organización y su servicio

2. Proporcionar a los **PÚBLICOS** una información local oportuna.

3. Comprometer a los empleados en una comunicación bidireccional con los **PÚBLICOS** de la comunidad.



a. Jornadas de Puertas Abiertas

Es la presentación de la cultura corporativa de la organización.
 Debe estar englobada en el programa de relaciones con la comunidad, debe existir un tema general, un mensaje global y si se quiere priorizar a algún público, deberemos poner énfasis en un aspecto u otro.
 Dirigido, fundamentalmente, al público externo

Habitualmente se vinculan a **factores** concretos como:

VINCULADOS A LA ACTUALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
 VINCULADOS A LA ACTUALIDAD DEL SECTOR
 VINCULADOS A LA ACTUALIDAD LOCAL



a. Jornadas de Puertas Abiertas

VINCULADOS A LA ACTUALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aniversario o fecha señalada 2. Lanzamiento de nuevo producto 3. Salida al mercado del producto mil o un millón 4. Inauguración de las instalaciones 5. Presentación de la memoria anual 6. Amenaza de una OPA 7. Entrega de un premio, convocado por la organización
VINCULADOS A LA ACTUALIDAD DEL SECTOR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Progresión de la empresa respecto de su competencia 2. Lanzamiento de un producto de renombre 3. Fecha señalada
VINCULADOS A LA ACTUALIDAD LOCAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Una nueva vía de acceso 2. Fiestas locales 3. Celebración de evento especial en la sede central

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad

a. Jornadas de Puertas Abiertas



Algunas consideraciones básicas

1. Oportunidad temporal
2. Invitaciones
3. Transporte y aparcamiento
4. Saludos
5. Obsequios
6. Publicity

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad

a. Jornadas de Puertas Abiertas



Reparto del trabajo: Reglas

1. Asegurarnos de la capacidad de a quien confiamos las tareas
2. Coordinar y supervisar, como relaciones públicas, el trabajo delegado
3. Mantener reuniones regulares con el equipo de trabajo (más espaciadas al principio y muy próximas a medida que se acerque el evento)

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad

b. Presentaciones multimedia



Algunas consideraciones básicas

1. Incrementar al máximo la retención del mensaje.
2. Tener muy claro qué es lo que la audiencia sabe y qué es lo que queremos que sepa.
3. Las imágenes deben ser claras, nada complejas aunque elaboradas.
4. Antes de realizar la presentación al P.O., es conveniente hacer un pase de prueba para comprobar si se cumplen las expectativas planteadas al elaborar la presentación.

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad

b. Presentaciones multimedia



Errores a evitar en la presentación de prueba

- Que la presentación sea demasiado corta o demasiado larga
- Que el ritmo sea demasiado lento o demasiado rápido
- Que las imágenes sean redundantes
- Los puntos principales están ilustrados de manera inadecuada

8.1 Los programas de Relaciones con la Comunidad: actividades y proyectos

8.2 Fases del programa de Relaciones con la Comunidad Local.

8.2.1 Públicos del programa de Relaciones con la Comunidad.

8.2.2 Objetivos del programa

8.2.3 Técnicas de Relaciones Públicas en la comunicación con la Comunidad Local: a. La Jornada de Puertas Abiertas y b. Presentaciones Multimedia

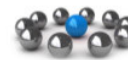
8.2.4 Técnicas de evaluación de las relaciones con la Comunidad



- El nº de funcionarios del Gobierno local que informan del contacto con representantes de RR con la comunidad
- El nº de miembros de públicos locales, como los votantes, que informan de contactos con representantes de RR con la comunidad
- El nº de líderes de la comunidad, que informan haber hablado de temas políticos u otros asuntos controvertidos con representantes de RR con la comunidad etc...



Planificación de las RRPP



CASO: JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS DE FUNDESEM

Cómo averiguar la eficacia de la Jornada de Puertas Abiertas como técnica de relaciones públicas.

Conocer si las herramientas metodológicas empleadas para su detección son las adecuadas.

Planificación de las RRPP



CASO: JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS DE FUNDESEM

Objetivos específicos

- Contabilizar el número de solicitudes de información sobre las Jornadas antes del evento.
- Número de asistentes a la Jornada de Puertas Abiertas y poder de su convocatoria para valorar la efectividad de la publicidad previa al acto.
- Averiguar si la imagen de la organización ha cambiado tras la asistencia al evento y en qué medida lo hizo.
- Conocer las opiniones que suscita la organización tras la celebración del evento y percibir las necesidades de los asistentes.
- Conocer la satisfacción del público en lo que respecta a la Jornada de Puertas Abiertas.
- Averiguar qué contenidos de la Jornada gustan o atraen más a los públicos.
- Advertir si el esfuerzo en relaciones públicas repercute positivamente en las actividades de Fundesem.
- Reconocer la idoneidad de la metodología en la medición de la eficacia de la Jornada de Puertas Abiertas

Planificación de las RRPP



CASO: JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS DE FUNDESEM

Técnicas empleadas para medir el éxito de la Jornada de Puertas Abiertas

1. PARTICIPACIÓN EN EL EVENTO (NÚMERO DE ASISTENTES Y N° DE MATRÍCULAS CONSEGUIDAS TRAS EL ACTO)
2. APARICIÓN DE LA NOTICIA EN LOS MEDIOS
3. COSTE DE LA JORNADA Y EFECTIVIDAD DE LA MISMA
4. ENCUESTA POST-EVENTO SOBRE LA ACTITUD ANTE EL MISMO Y SUS EFECTOS.