

Gabriela Alfaro Maciel

LCC1977

Comunicación Organizacional.

Comunicación Interna Efectiva

Una marca es una promesa de valor que produce percepciones, emociones y expectativas en la mente de las personas, además de que posiciona el producto con el cliente induciéndolo a la compra. El valor de la marca se manifiesta cuando produce un retorno económico gracias a la predisposición favorable que genera en el cliente.

Para crear un impacto duradero, la experiencia de la marca ha de dejar una huella clara de valor consistente, distintivo y atractivo. En primer lugar, es esencial construir y potenciar la marca, creando y manteniendo sus atributos y valores asociados, además de construir una reputación que contrarreste el riesgo percibido en la compra.

Los profesionales son la cara de la marca para los clientes, proveedores, accionistas y sociedad en general, por eso los propios empleados son quienes conversan y se relacionan con los clientes, por lo que pueden ser los mejores embajadores de la marca, siempre y cuando mantengan una identificación emocional con ella.

Por ello las empresas punteras se están orientando cada vez más hacia una gestión interna de la marca, poniéndola en el corazón del negocio, generando así un compromiso con los empleados de modo que hagan suya la marca, de este modo podrán ser protagonistas a la hora de activar y fortalecer la marca a través de los distintos grupos de interés con un efecto multiplicador.

A continuación mencionaremos algunas de las claves para que la comunicación interna sea eficaz para impulsar la marca desde el interior de la organización.

1. Crear orgullo de pertenencia y fomentar la ilusión y el entusiasmo en los empleados.
2. La propuesta de valor al empleado ha de ser atractiva y vinculante.
3. La cultura real ha de estar impregnada de los valores de la marca.
4. Crear plataformas de comunicación colaborativa que permitan a los empleados interconectarse entre si y con el entorno social.
5. Planificar, diseñar e implementar campañas de comunicación dirigidas a los empleados.