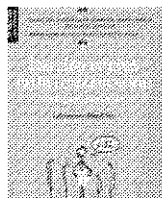


Empresa

Cien errores (y hay muchos más)



Los cien errores de la comunicación
Luis Arroyo
y Magali Yus
Esic Editorial
386 páginas
15,38 euros

Una guía práctica para los empresarios que valoran la comunicación... aunque no sepan cómo tratarla

Ángeles Caballero

Error número uno: minusvalorar la importancia de los medios. Y también redactar notas de prensa de cuatro páginas, enviar un comunicado a las siete de la tarde, corregir a un redactor llamando a su jefe... Luis Arroyo y Magali Yus llevan años ejerciendo la profesión y se saben de memoria algunas de las meteduras de pata más habituales en las relaciones —muchas veces tormentosas— entre periodistas y empresas.

Qué hacer en momentos de crisis, cómo lidiar con los inversores y con los gobiernos son otros de los bloques que tratan, salpicados de cientos de ejemplos reales, de esos que a todos nos gusta recordar de vez en cuando.

Como cuando explican que lo más difícil es decidir en qué momento hablar, ya que la tendencia natural es no aparecer, recluirse en el despacho y esperar a que la tormenta pase y a que —esto es más difícil— los periodistas se cansen.

Una de barcos y huracanes

“Ése fue uno de los grandes errores de Exxon cuando en aquella crisis ya clásica el petrolero *Exxon Valdez* encalló cerca de las costas de Alaska y derramó 40 millones de litros de petróleo en una zona de gran riqueza natural, y la compañía tardó más de una semana en dar explicaciones. Ése fue el error primigenio del Gobierno español cuando, en pleno hundimiento del *Prestige*, sus ministros andaban de ca-

za. Fue, por supuesto, el error del presidente Bush, que tardó días en visitar Nueva Orleans tras el paso desastroso del huracán *Katrina*”.

Como consultores de comunicación, los autores aprovechan para dar una serie de consejos gratis y sencillos en el capítulo de los eventos y el protocolo, quizá una de las áreas más descuidadas en la empresa y una de las más importantes a la hora de convencer e incluso de cerrar un contrato.

Consejos de estilismo a modo de *bombardeo*: “El chaqué: negro. El gris sólo se acepta en actos matutinos. El botón único de la chaqueta siempre abrochado. Camisa blanca tradicional y corbata gris o con tonos grises. Gemelos. Zapato negro de cordones. En actos académicos, el chaleco será ne-

La arrogancia está en último lugar, aunque sea “el único que es letal”

gro. El chaleco puede ser blanco si lo llevan el padrino o el novio en las bodas. En actos fúnebres, chaleco y corbata también negros. Cuando los hombres llevan chaqué, las mujeres pueden llevar vestido corto”.

Aunque no está hecho a propósito, en tiempo de elecciones y debates, uno de los apartados más importantes es el dedicado a la oratoria y la telegenia. Cómo hablar, cómo comunicar, qué decir y qué ocultar... utilizan para ello anécdotas de unos cuantos personajes conocidos, como el siempre presente George W. Bush y Gandhi.

La última parte la reservan para los errores fatales, ésos que en ocasiones tienen difícil solución. Entre ellos, quizá porque ocupa el último lugar de la lista, la arrogancia. Un error que los autores definen como “el peor de los pecados, el único que suele ser letal”.

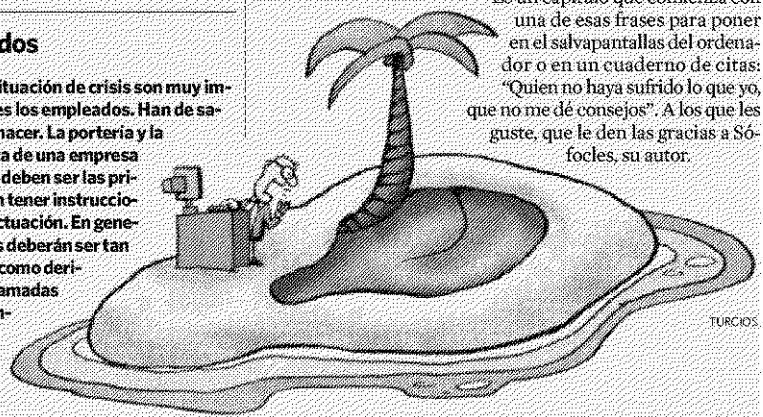
Es un capítulo que comienza con una de esas frases para poner en el salvapantallas del ordenador o en un cuaderno de citas: “Quien no haya sufrido lo que yo, que no me dé consejos”. A los que les guste, que le den las gracias a Sófocles, su autor.

Entre líneas

Vuélquese primero con sus empleados

Se trata de un error comprensible, muy habitual y a veces de consecuencias penosas para una organización: la presión que los periodistas ejercen de forma repentina en una situación de crisis tiene a menudo como efecto que las organizaciones se vuelquen en responder hacia el exterior, y que se olviden de dar explicaciones a la gente de su propia casa: a los empleados, a los clientes y a los proveedores (o sus equivalentes en el mundo no comercial).

En una situación de crisis son muy importantes los empleados. Han de saber qué hacer. La portería y la centralita de una empresa en crisis deben ser las primeras en tener instrucciones de actuación. En general, éstas deberán ser tan simples como derivar las llamadas al responsable de crisis”.



TURCIOS