



«El mundo conversacional»: ¿Qué es y para qué sirve la Cátedra del Negocio Conversacional de la Universitat de Valencia?

Index

- 1 Index
- 2 Cambios tecnológicos y los negocios
- 3 Una introducción al negocio conversacional
- 4 El negocio conversacional y la necesidad de talento
- 5 La Cátedra del negocio conversacional cómo necesidad y oportunidad

En este artículo explicamos las claves de la Cátedra del Negocio Conversacional y el papel que va a desempeñar en el contexto actual de constantes y rápidos cambios tecnológicos.

Cambios tecnológicos y los negocios



Actualmente estamos inmersos en la 4ª revolución industrial, la cual se caracteriza por dos aspectos esenciales:

El avance de los procesos de digitalización en la mayor parte del tejido productivo (a los que, sin duda, ha contribuido la extensión del Covid -19 por todo el planeta)

El imparable desarrollo de lo que se empieza a llamar «el negocio conversacional», es decir, la actividad empresarial que se desarrolla a través de las conversaciones multicanal.

De los cambios o la disrupción tecnológica se ha hablado mucho. En cambio, «el negocio conversacional» es un gran desconocido, y lo vamos a explicar a continuación.

Una introducción al negocio conversacional

El desarrollo de la tecnología y de los sistemas de comunicación han propiciado una nueva manera de hacer negocios a través de la interacción (conversación) multicanal. Todo esto por medio de plataformas tecnológicas entre las organizaciones, empresas, clientes, proveedores, etc.

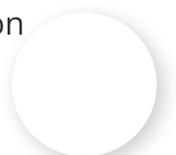
Es a lo que llamamos «el negocio conversacional».

Aquí incluimos también como un caso del uso el ámbito de los organismos públicos y su relación con los ciudadanos.

En definitiva, caminamos hacia una **sociedad conversacional** en la que va a ser esencial aprender a construir conversaciones que generen confianza y faciliten la comunicación entre las partes. Esta nueva sociedad demanda que se incorporen a dicho proceso profesionales del mundo de la psicología, de la lingüística, del derecho, del periodismo, de la mercadotecnia, etc. sin olvidar, la importancia que en esta sociedad tienen las conversaciones más cercanas a sus territorios, contextos y realidades específicas.

El desarrollo de especialidades como el marketing conversacional o el comercio conversacional ya es una realidad.

Y esto significa que para desarrollar una actividad empresarial, todos debemos aprender a comunicarnos de forma más efectiva y persuasiva con nuestros clientes y proveedores.



También existen ya conversaciones a todos los niveles en redes sociales o aplicaciones de mensajería instantánea. Sin embargo, el negocio conversacional requiere de un gran salto tecnológico y comunicativo que lleve a una empresa u organización a un nivel superior en términos operativos y de resultados.



El negocio conversacional y la necesidad de talento

El fuerte proceso de digitalización que estamos viviendo está demandando unas destrezas profesionales transversales en todos los egresados del sistema educativo.

Es decir, se necesita urgentemente el «talento digital». Talento que es necesario e imprescindible para afrontar con éxito los retos de la era digital.

Existe, sin duda, una apreciable carencia en el mercado laboral de este talento. El desarrollo del negocio que usa canales de comunicación conversacional pasa por la articulación de un sistema que, no sólo genere talento, sino que lo atraiga y lo forme en la dinámica conversacional.

Hoy en día, casi todo el negocio e incluso las instituciones gubernamentales están pasando por una transformación digital, y por ello, el talento se ha convertido en un activo más importante que el capital.

Debido a la profesionalización de las redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea, el mercado laboral ya está notando una demanda significativa del talento con conocimiento en negocio conversacional. Con su

liberación para el uso del negocio prevista para próximos 1-2 años va a haber una tormenta donde las entidades van a necesitar de golpe muchos más especialistas en gestión del negocio conversacional.

Por ello, el reto es doblemente estimulante, ya que se trata de un talento digital formado en el mundo conversacional.

La Cátedra del negocio conversacional cómo necesidad y oportunidad

En el contexto de la escasez de talento digital que acabamos de indicar, la Cátedra de Negocio Conversacional representa una oportunidad única para encontrar respuestas a los retos del mundo conversacional.

Por una parte, generará los conocimientos necesarios para el desarrollo inclusivo del negocio conversacional a todos los niveles: informático, psicológico, legal, periodístico, lingüístico, ético y empresarial.



Por otro lado, será un punto de acogida y encuentro para todos aquellos interesados en generar y desarrollar el negocio conversacional. En otras palabras, proporcionará el conocimiento, atraerá y potenciará el talento y contribuirá a crear las bases científico-éticas y legales que necesita este sector emergente.

La Cátedra se ha creado para ayudar a generar y a atraer el talento mencionado y facilitarle la inserción en el mercado laboral. Asimismo, la Cátedra como aglutinador de ciencia y conocimiento debe atraer a los influencers más relevantes del mundo conversacional (proveedores de software, consultores de transformación digital, plataformas de chatbots, etc.).

El objetivo es convertirse en un puente por dónde transiten los jóvenes que deseen desarrollar su talento digital y consolidar sus carreras profesionales en las mejores organizaciones del sector.

Además de aquellos que deseen reciclarse profesionalmente: ya sean madres que deseen conciliar su vida familiar con su trabajo o freelancers que quieren adquirir nuevas habilidades profesionales u otros, que quieran obtener una nueva profesión y cambiar de su ámbito profesional.

Será, en definitiva, un sitio dónde se visualicen todas las oportunidades que puedan surgir de la dinámica conversacional y se definan estrategias para aprovecharlas conjuntamente, de manera exitosa.

[Legal](#)

[Ayuda](#)

[Contacto](#)

[Acerca de nosotros](#)

[Aprende](#)

[Portal de candidados](#)

[Publica unas prácticas](#)



