

EXPONER PERSUASIVAMENTE



conmac

CONSULTORES
EN ORGANIZACIÓN
Y PERSONAS



PRESENTACIONES EFICACES





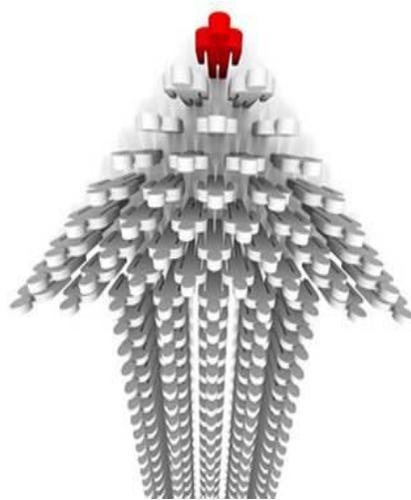
OBJETIVO GENERAL



Mejorar las habilidades en la realización de presentaciones del asistente, de modo que quede capacitado para contribuir al desarrollo de las políticas de comunicación interna de la empresa.



OBJETIVOS OPERATIVOS

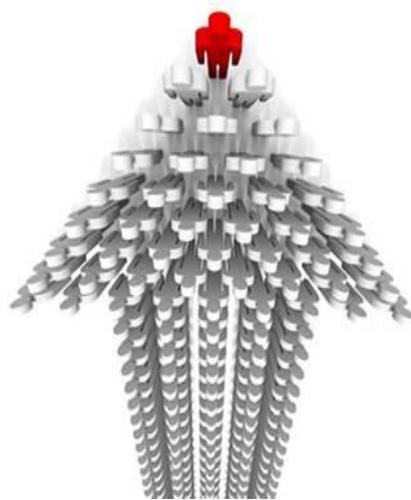


OBJETIVO 1:

El asistente realizará por escrito una estructura para su presentación, incluyendo todos los elementos integrantes de la misma.



OBJETIVOS OPERATIVOS

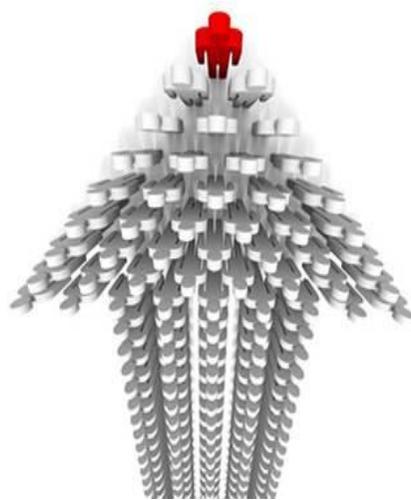


OBJETIVO 2:

El asistente expondrá verbalmente su presentación durante diez minutos, realizando todos los pasos previstos en su estructura y utilizando correctamente los apoyos visuales.



OBJETIVOS OPERATIVOS



OBJETIVO 3:

El asistente será capaz de manejar una objeción siguiendo la estructura propuesta y reuniendo sus requisitos característicos.



PROGRAMA

MODULO UNO: PREPARACIÓN DE LA EXPOSICIÓN

- ❑ Conocer el objetivo
- ❑ Liberar ideas
- ❑ Preparar la estructura
- ❑ La apertura
- ❑ Las ayudas visuales





PROGRAMA

MÓDULO DOS: COMUNICACIÓN CON LA AUDIENCIA

- ❑ Conocer a la audiencia: ideas
- ❑ Responder las preguntas
- ❑ Manejar las objeciones



CÓMO ESTRUCTURAR MI PRESENTACIÓN



APERTURA: ANTES DE INICIAR TU EXPOSICIÓN. DURACIÓN: 2'/3'

Inicio: saludar, captar la atención (con algún dato, imagen, pregunta, anécdota que venga al caso, noticia, cita, ¿humor?...)

Beneficios: definir previamente los OBJETIVOS de tu presentación: ¿qué pretendes haber conseguido a la finalización de tu exposición? Estos objetivos deben ser pocos y concretos y estar formulados desde el punto de vista del asistente, no del tuyo, por ejemplo:

- Ejemplo incorrecto: Informar sobre principales aspectos técnicos de...
- Ejemplo correcto: Que podáis tener información sobre... para contribuir a mejorar vuestro desarrollo profesional

Contenidos: se mencionan, sin explicarlos aun, para que el asistente tenga una perspectiva: Tema 1, Tema 2...

Plan de acción: decir, antes de empezar, la duración de la charla, cuándo pueden hacer preguntas, cuestiones relacionadas con actividades que se vayan a realizar, documentación a utilizar, descansos, apagar móviles, etc.

CÓMO ESTRUCTURAR MI PRESENTACIÓN



DESARROLLO: CRITERIOS

- Incluir sólo los temas que lleven a los objetivos
- Introducirlos en un orden que se ajuste a las necesidades de la audiencia
- Hacer una parada entre tema y tema para
 - a) hacer preguntas o atenderlas
 - b) establecer conclusiones preliminares
- Apoyar las presentaciones mediante power point
- Traducir términos complejos, poner ejemplos y utilizar metáforas o símiles.

CÓMO ESTRUCTURAR MI PRESENTACIÓN



CONCLUSIONES, CRITERIOS:

- Conclusiones: ruegos, preguntas...
- Cerrar con los mismos objetivos que se expusieron en la apertura
- Otra opción es hacer una breve síntesis de la presentación, cerrar con una cita...
- Agradecer la atención y a disfrutar del trabajo bien hecho!

FINALIDADES DE UNA PRESENTACIÓN



*LA CAPACIDAD PARA COMUNICARNOS
ES ESENCIAL...*

No sólo para

- ❑ Informar
- ❑ Ilustrar
- ❑ Decidir
- ❑ Discutir

Sino también para

Entusiasmar
Persuadir
Cuestionar
Motivar



DETERMINACIÓN DEL OBJETIVO GLOBAL:

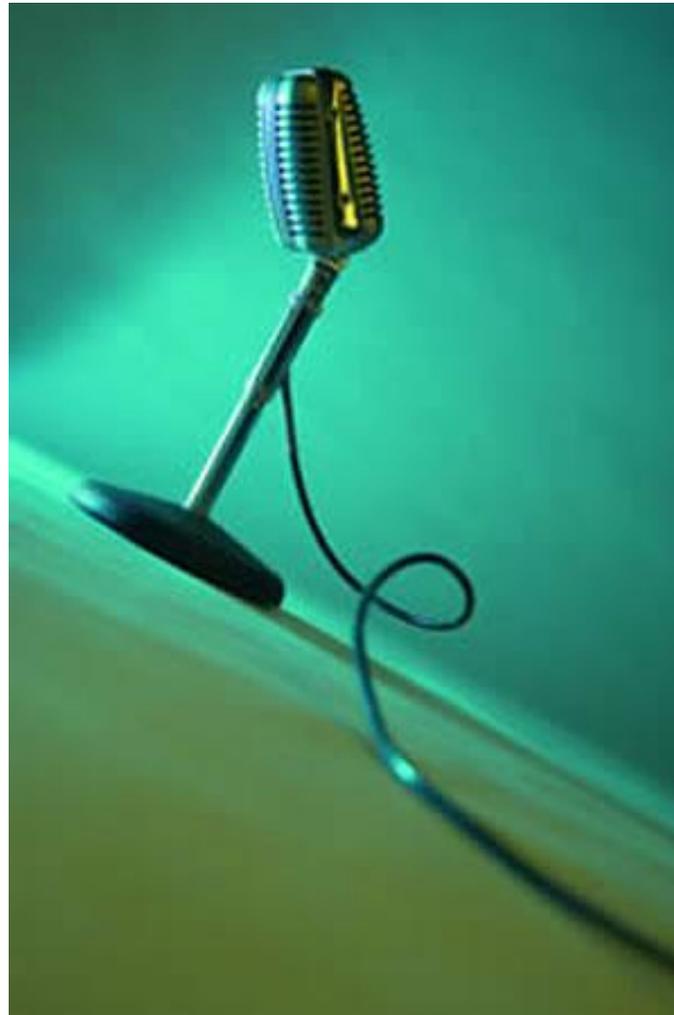
¿qué espero haber logrado al final de la presentación?

No sé por dónde empezar, ni por dónde seguir, ni cómo acabar, necesito un objetivo !





UN OBJETIVO CLARO CREARÁ UNA PRESENTACIÓN CLARA



PREGUNTAS BÁSICAS PARA ESTABLECER SU OBJETIVO

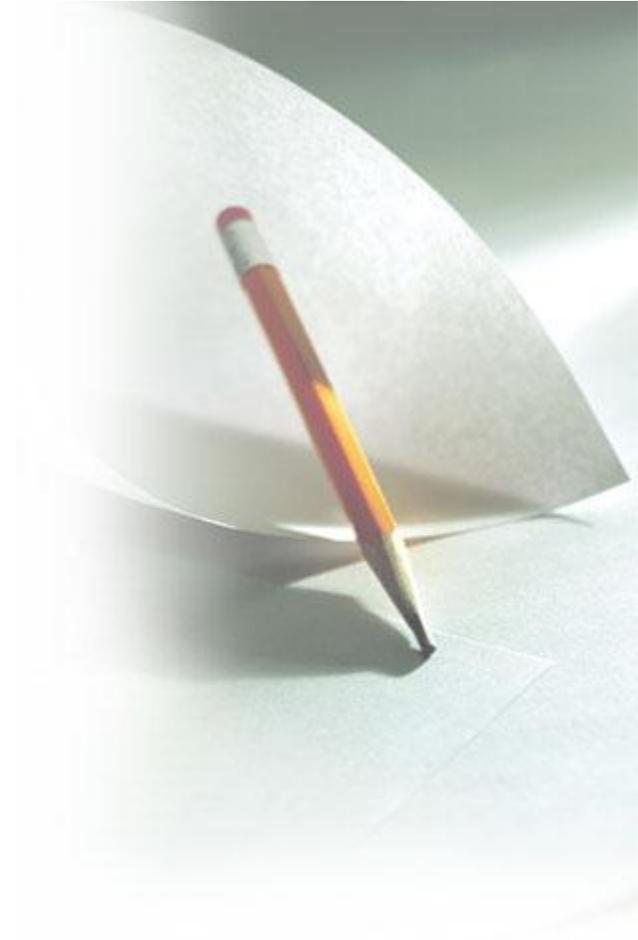


- ❑ ¿**Por qué** realizo esta exposición?
- ❑ ¿Por qué me lo han pedido **a mí**?
- ❑ ¿Qué espero **conseguir**?
- ❑ ¿Cómo puedo hacer que sea **interesante**?
- ❑ ¿Qué **conocimientos** posee la audiencia sobre el tema?
- ❑ ¿Tienen todos la **información básica** necesaria?



LOS OBJETIVOS DEBEN SER:

- ❑ **CONCRETOS**
- ❑ **RAZONABLES**
- ❑ **POSIBLES**





TÉCNICAS PARA LIBERAR IDEAS:

- ❑ La lluvia de ideas
- ❑ El esquema lineal
- ❑ Mapas de relaciones mentales

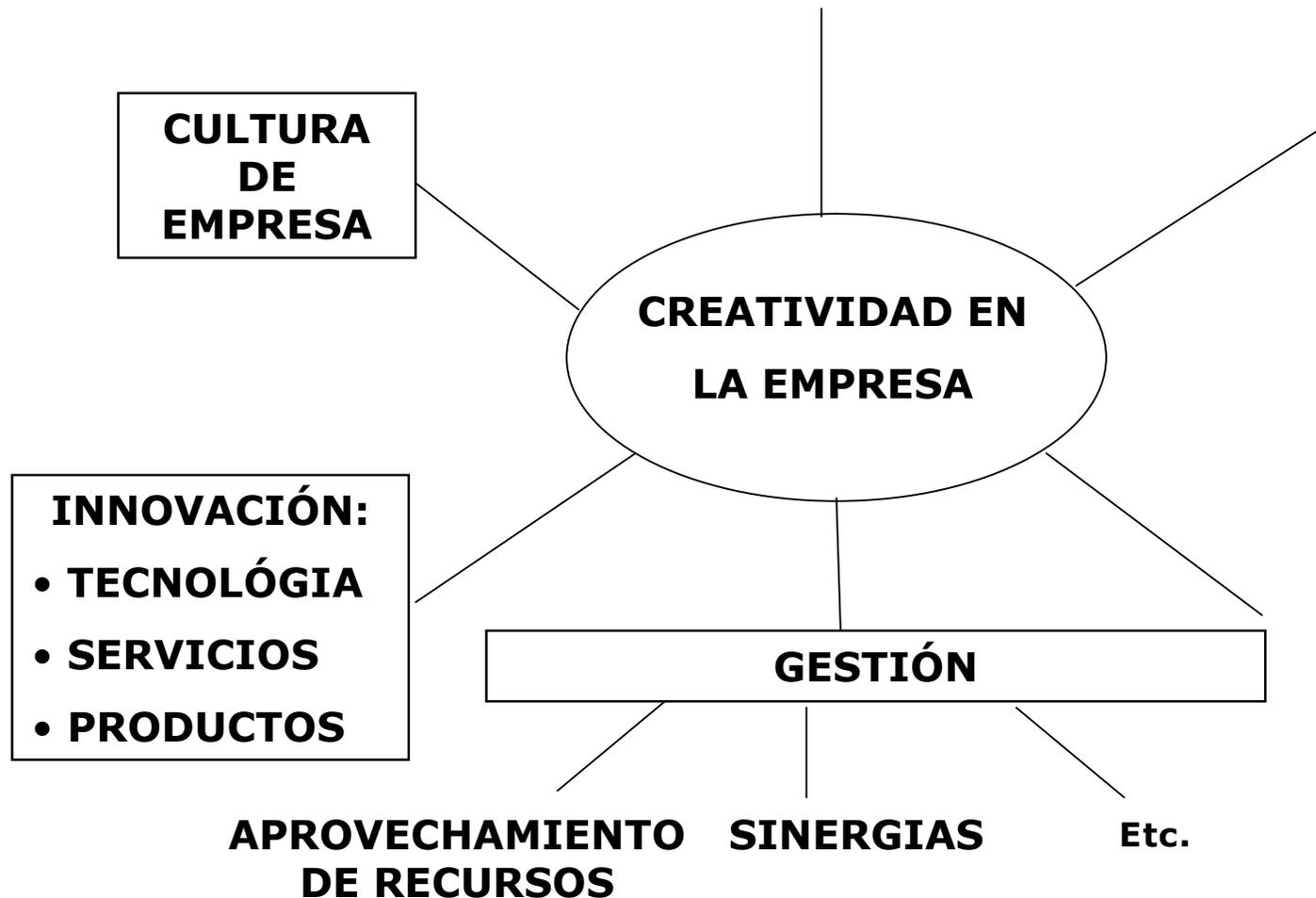




FASES DE LA LLUVIA DE IDEAS

- ❑ **FASE 1:** Escribir el contenido de su presentación en un recuadro en el centro de una hoja de papel en blanco
- ❑ **FASE 2:** Dibujar ramas principales a partir del recuadro
- ❑ **FASE 3:** Escribir en dichas ramas los temas principales que se desea tratar
- ❑ **FASE 4:** Desarrollar cada parte empleando subramas

EJEMPLO DE CONSTRUCCIÓN DE LA LLUVIA DE IDEAS:





EL ESQUEMA LINEAL

ESTILOS DE MUSICA CONTEMPORÁNEA

- ❑ **BLUES**
- ❑ **JAZZ**
- ❑ **ROCK:**
 - ❑ Rock progresivo
 - ❑ Rock sureño:
 - Allman Brothers Band
 - Lynyrd Skynyrd
 - ZZ Top
 - Etc.



ESTRUCTURA

IDEAS CLAVE:

- ❑ Planificar **con antelación** el orden y conexión lógica entre los puntos que va a exponer.
- ❑ La exposición debe contar con una serie de partes **interconectadas** capaces, por sí solas, de sostenerse lógicamente.
- ❑ Las partes interconectadas deben ensamblarse en su **objetivo final**.



ESTRUCTURA

Hay que redactar dos guiones o programas:

- ❑ El proyecto y estructuración del **tema** a tratar.
(contenido: qué)
- ❑ El proyecto y estructuración de la **presentación**.
(puesta en escena: cómo)



EL PROYECTO Y ESTRUCTURACIÓN DEL TEMA A TRATAR:

LOS TEMAS SE SELECCIONAN EN FUNCIÓN DE LOS OBJETIVOS



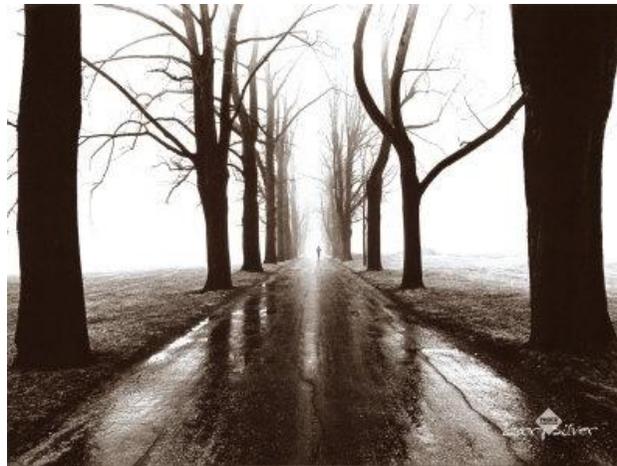
POR TANTO...

- ❑ Cortar lo que no nos lleve a nuestros objetivos
- ❑ Mantener lo que le ayude a conseguir los objetivos y sea relevante para la audiencia
- ❑ Preguntarme: si elimino esto, ¿puedo alcanzar aun así mis objetivos?

EL PROYECTO Y ESTRUCTURACIÓN DEL TEMA A TRATAR:

TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO DEL TEMA

- ❑ Identificar las áreas clave del tema haciendo una **lista de las funciones más importantes** que realiza
- ❑ Enfocar las áreas clave desde el **punto de vista de la audiencia** (marcar una "ruta")





¿CÓMO MARCAR LA RUTA?



- ❑ ¿Qué es lo primero que **les gustaría** saber?
- ❑ ¿Qué es lo primero que **necesitan** saber?
- ❑ Si comienzo en este punto, ¿**comprenderá** la audiencia mis ideas?
- ❑ ¿Puedo recurrir a una **analogía** para describir los elementos básicos?

EL PROYECTO Y ESTRUCTURACIÓN DE LA PRESENTACIÓN

La **introducción:** contacto con la audiencia
(o apertura) presentación del tema

El **desarrollo:** explicación del tema
(áreas clave) argumentaciones

La **conclusión:** resumen de contenido
(el resumen) sugerencias (en su caso)



NOTAS BÁSICAS PARA EL DESARROLLO

- ❑ Los objetivos de cada sección de la presentación
- ❑ El asunto principal, las ideas y hechos en que se fundamenta
- ❑ Si hay que utilizar o no algún tipo de apoyo visual y cuál debe ser éste
- ❑ Cuanto tiempo va a dar a cada asunto
- ❑ Cualquier cita y/o estadística que se utilizará textualmente
- ❑ Ejemplos analogías y preguntas a la audiencia



RECUERDE QUE...

USTED NO NECESITA ESCRIBIR ORACIONES, SOLAMENTE PALABRAS Y FRASES QUE REPRESENTEN LAS IDEAS.

USTED DEBE CONOCER EN PROFUNDIDAD LAS IDEAS QUE QUIERE COMUNICAR (E.R. Evans)





LA APERTURA

¿CÓMO MOTIVAR A LA AUDIENCIA? L. Tylor

❑ **Propósito:**

¿Por qué les está hablando y qué espera lograr?

❑ **Beneficios:**

Debe dar a la audiencia una razón para escuchar

❑ **Estructura:**

La audiencia necesita tener una idea, aunque sea general sobre lo que usted va a decir



RESUMEN

Revisión general:

- ❑ **Conocer los objetivos**
- ❑ **Liberar sus ideas y darles una estructura**
- ❑ **Trabajar en la apertura para lograr un inicio sólido**





RESUMEN

Plan de acción personal:

- ❑ ¿Cuáles son mis objetivos?
- ❑ ¿He generado suficientes ideas?
- ❑ ¿Cuáles de estas ideas puedo omitir y, aun así, alcanzar mis objetivos?
- ❑ ¿Cuáles son los puntos clave en los que debo centrarme?
- ❑ ¿Cuál es la mejor secuencia o ruta para conducir a la audiencia a través de los puntos clave?

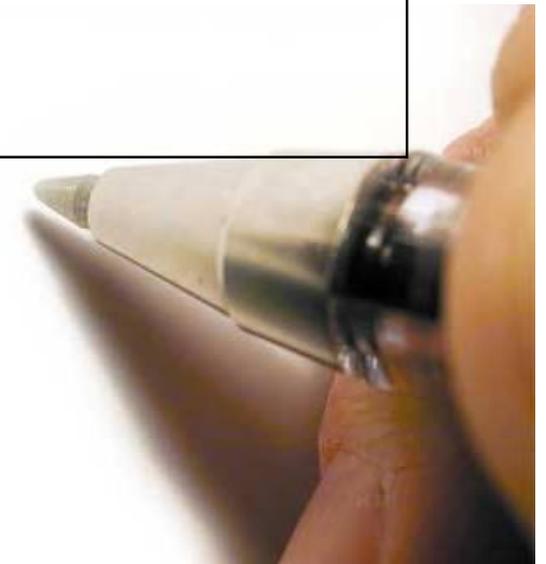




RESUMEN

Plan de acción personal:

- ❑ ¿Contienen mis notas la información necesaria básica para cada sección?
- ❑ ¿Conozco en profundidad las ideas en las que sustentaré mi presentación?
- ❑ ¿cuál será mi ritual de apertura?

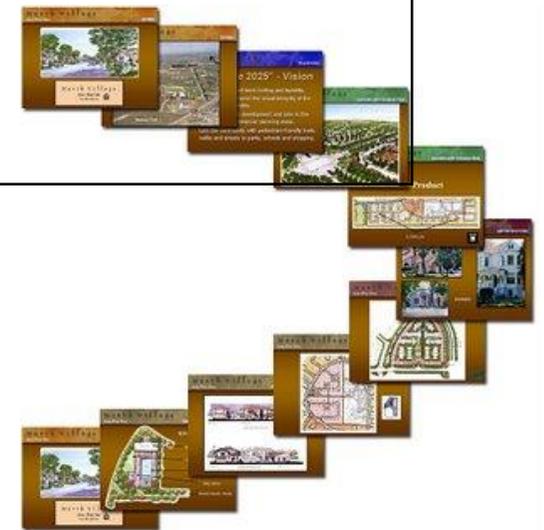




USO DE DIAPOSITIVAS

Ventajas (si se usa correctamente):

- ❑ Proporciona una imagen profesional
- ❑ Proyecta imágenes claras de palabras y gráficos
- ❑ Las imágenes facilitan que el pensamiento fluya de modo lógico
- ❑ Es móvil, limpio y de fácil manejo

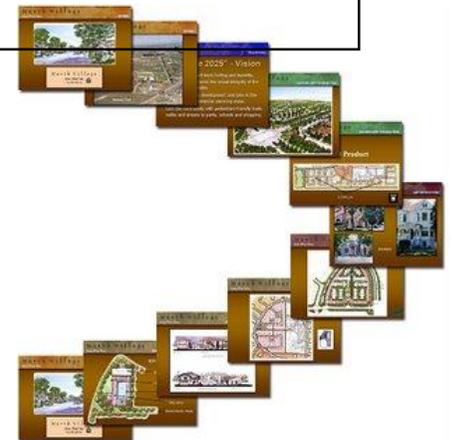




USO DE DIAPOSITIVAS

Ventajas (si se usa correctamente):

- ❑ Permite retroceder a figuras anteriores
- ❑ El cañón es fácil de instalar
- ❑ Las diapositivas son fáciles de preparar
- ❑ Permite leer sin dar la espalda a la audiencia
- ❑ puede manejarse sin necesidad de una segunda persona





USO DE DIAPOSITIVAS

MODO DE UTILIZACIÓN

- ❑ No sobrecargar la diapositiva
- ❑ Escribir con trazos gruesos
- ❑ No escribir más de seis o siete líneas o cifras por transparencia
- ❑ Utilizar colores sólidos y nítidos
- ❑ Ofrecer un mensaje sencillo en cada proyección
- ❑ Combinar imágenes con textos





USO DE DIAPOSITIVAS

ERRORES MÁS FRECUENTES

- ❑ **Confundir a la audiencia:** no acumule cantidades enormes de material
- ❑ **Acumular información y dictar:** emplee sólo el proyector para desarrollar los puntos importantes e ilustrarlos gráficamente
- ❑ **Usar imágenes ilegibles:** la calidad que se requiere para este medio es mayor que para otros





CONOCER A LA AUDIENCIA

LA META ES PENETRAR EN LAS CABEZAS DE LA AUDIENCIA Y TRATAR DE VER EL TEMA DESDE SUS PUNTOS DE VISTA





CONOCER A LA AUDIENCIA

PREGUNTAS BÁSICAS

- ❑ Qué necesitan saber
- ❑ Qué saben ya
- ❑ Qué quieren saber
- ❑ Qué lenguaje hablan
- ❑ En qué están interesados





LAS PREGUNTAS

Algunas ideas acerca de este punto:

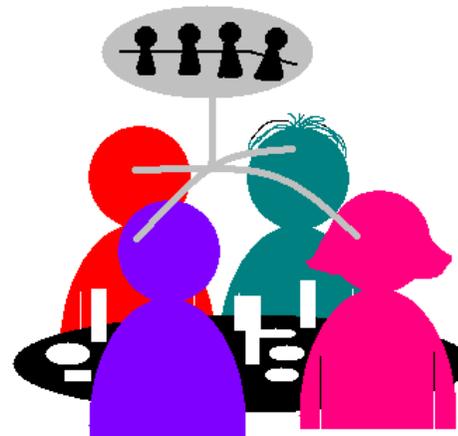
- ❑ No deje el momento de hacer preguntas hasta muy cerca del final de la presentación
- ❑ Deténgase, en su caso, tras cada área clave y provoque preguntas
- ❑ Responda la pregunta si es importante
- ❑ En caso contrario, si no dispone de tiempo, comprométase a aclarar la pregunta posteriormente
- ❑ Escuche hasta el final y reformule la pregunta
- ❑ **¿Y si se trata de una objeción?**



LOS RECURSOS PERSONALES

CLAVE: EMPATÍA

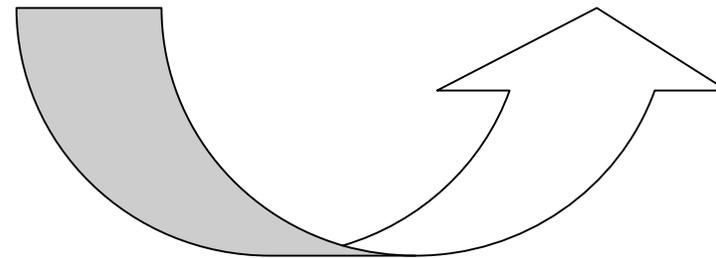
- ❑ Escuchar es entender el punto de vista de nuestro interlocutor, comprender la situación en la que se encuentra y el por qué de su conducta. Implica, además, hacerse cargo de los sentimientos que nuestro interlocutor experimenta ante esa situación...
- ❑ El primer paso para escuchar es cuestión de una decisión: ¿escucho o no?. Las circunstancias, mis objetivos e incluso mi escala de valores forman el triángulo de la decisión.





LOS RECURSOS PERSONALES CLAVE: EMPATÍA

Aterrizando en el punto de vista del otro...



ESCUCHA EMPATICA





LOS RECURSOS PERSONALES

CLAVE: EMPATÍA

LOS CINCO PASOS DE LA ESCUCHA EMPÁTICA

1. Olvida tu p.d.v. un momento:

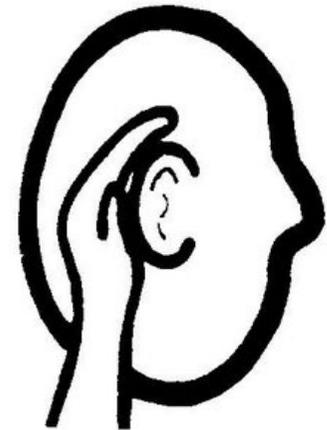
- No contraataques mentalmente
- No anticipes tu respuesta

2. Céntrate en su punto de vista:

- Presta atención
- Mentalízate
- No interrumpas
- No lo juzgues ni evalúes

3. Investiga su p.d.v. hasta entenderlo:

- Reformula:
"quieres decir que..."
- Haz preguntas, abiertas y cerradas.
- No supongas ni juegues a hacer deducciones





LOS RECURSOS PERSONALES

CLAVE: EMPATÍA

4. Demuéstrale que has entendido su p.d.v./sentimiento:

Reformula: "Entiendo que quieres decir que..."

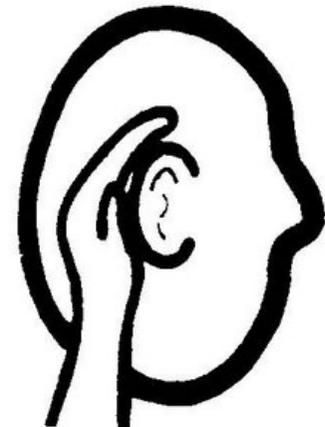
Hazte cargo de sus sentimientos:

"Comprendo cómo te sientes...", "es posible que yo en tu lugar..."

5. Busca un acuerdo, total o parcial:

Acuerdo parcial: "Es cierto que...", "desde ese p.d.v. entiendo lo que dices porque..."

Ahora... ya puedes mostrar tu p.d.v.





LA GESTIÓN DE OBJECIONES

CONCEPTO DE OBJECCIÓN

Podemos definir una objeción como una manifestación de la pluralidad de criterios y opiniones

Desde este punto de vista, una objeción implica:

- ❑ Una oportunidad para el crecimiento personal y de la organización
- ❑ Una oportunidad para el desarrollo de la creatividad y la innovación
- ❑ Una oportunidad para aprovechar el interés de la persona que realiza la objeción



LA GESTIÓN DE OBJECIONES

- ❑ Nos ayuda a pensar que nadie es perfecto, que ser un directivo no equivale a ser inmune y que un fallo no es una catástrofe para la autoestima. Las críticas, por tanto, pueden estar justificadas; aun así, seguimos teniendo derecho a defender nuestros objetivos, deseos y sentimientos
- ❑ Evita la pérdida de tiempo y el desgaste emocional de discusiones innecesarias
- ❑ Consigue transformar comportamientos críticos de nuestros interlocutores en posturas de cooperación



LA GESTIÓN DE OBJECIONES

TÉCNICA DE MANEJO DE UNA OBJECCIÓN

- ❑ Acuerdo (total o parcial): Reconocimiento de que al otro le asisten razones y motivos para hacer la objeción, sin necesidad de asumirlos, e incluso llegar a estar de acuerdo completamente con ellas (acuerdo total)
- ❑ Disco rayado: Supone persistir en la expresión mis objetivos, deseos y sentimientos utilizando <mensajes con yo>, después de haber expresado el acuerdo parcial o total



LA GESTIÓN DE OBJECIONES

TÉCNICA DE MANEJO DE UNA OBJECCIÓN

ACUERDO PARCIAL O TOTAL DISCO RAYADO

Es posible que...	... pero me gustaría decirte que...
No dudo que tendrás razones para...	pero desde mi punto de vista...
Ya sé que...	no obstante, y a pesar de todo considero que...
Es verdad lo que dices,	... pero aun así, deseo insistir en...
Es cierto que me he equivocado	... aún así, sigo sintiéndome...



PRESENTACIONES PERSUASIVAS...

