

Módulo Dos - Las Comunicaciones del Líder

11



Video

Por favor, ponga su DVD del Módulo Dos para ver la enseñanza de Ricardo.

Durante esta sesión, su maestro, Ricardo González, le enseñará sobre las comunicaciones del líder; cómo comunicarse con uno mismo, sobre asuntos laborales y también en grupos. Por favor llene todos los espacios en blanco según vaya aprendiendo con Ricardo. Gracias.



Las tres divisiones para este módulo son:



Escribir

I. Las Comunicaciones _____

II. Las Comunicaciones _____

III. Las Comunicaciones En _____

I. Las Comunicaciones Personales

A. Reconozca su _____

B. Reconozca sus _____

C. Reconozca sus _____

A. Reconozca su valor



Importante

“La subconciencia del ser humano es sumamente poderosa. Lo que pensamos internamente se refleja en nuestras vidas”.

Si vamos a comunicarnos sinceramente y honestamente con los demás, primero tenemos que comunicarnos correctamente

_____.

Su forma de hablarse es muy, muy importante.



Pregunta

“Si no sabemos cómo guiarnos a nosotros mismos, ¿cómo vamos a guiar a los demás?”

Para poder _____ a la gente, primero tiene que elevarse

a sí mismo cada día reconociendo sus _____

y _____, y luego demostrar una actitud de _____

a su Creador por haberle capacitado con tantas habilidades.

Módulo Dos - Las Comunicaciones del Líder



Escribir

B. Reconozca sus dones

El _____ de uno va directamente ligado con las _____ que tiene.

Es cierto que uno debería de _____ en algo que le guste y que le apasione, igualmente uno debería de trabajar en una vocación o puesto que _____ a sus dones y habilidades.

Las habilidades más _____ para el liderazgo no son habilidades _____, sino de _____.

¿Cuáles son sus habilidades?

- Pregúntele a sus _____.
- Pregúntele a sus _____.
- Pregúntele a sus _____.

La forma más segura de saber cuáles son nuestros dones es _____ a la gente.

Es más importante mejorar en sus habilidades _____ que mejorar en sus puntos _____.



Importante

“Mi consejo es que trabaje fuertemente mejorando en sus áreas fuertes”.

C. Reconozca sus limitaciones

La mayoría de la gente piensa, “Tengo esta _____ y me está _____”.



Importante

“Mi trabajo como líder no es poder ‘hacerlo todo’; es ser líder, es guiar, elevar e influenciar a la gente”.

Las tres habilidades comunicativas más importantes son:



Escribir

1. _____
2. _____

- Escribir bien _____
- Dominar al menos los programas _____ y _____
- Usar bien el _____.



Importante

“Un excelente programa de mecanografía es Mavis Beacon Teaches Typing”.

3. _____

Los líderes siempre están _____.



Importante

Ricardo recomienda: “*The Psychology of Selling*” y “*Advanced Selling Skills*” dictados por Brian Tracy.

II. Comunicaciones Laborales

- A. Con sus subordinados
- B. Con sus jefes
- C. Con sus clientes

A. Con sus subordinados

En los círculos gerenciales esto forma parte del llamado “Downward Management”. El “Downward Management” es el _____ de las relaciones con los _____”.



Importante

“La comunicación con nuestros asociados subordinados debería de involucrar un intercambio de ideas, opiniones y deseos en un ambiente de respeto”.

La palabra “comunicación” tiene como raíz la palabra “_____”.

Módulo Dos - Las Comunicaciones del Líder

Tres preguntas importantes:



Escribir

1. ¿Busca usted los puntos _____ con sus asociados?
2. ¿_____ bien?
3. ¿Busca dar _____ para solventar las necesidades de sus asociados?

B. Con sus jefes

Las comunicaciones con los jefes son de suma importancia. En inglés esto se llama “Upward Management”. El “Upward Management” es el _____ de nuestras relaciones con nuestros _____.

Nuestros jefes pueden:



Escribir

1. _____ nuestras decisiones.
2. _____ nuestras decisiones.
3. _____ nuestras decisiones frente a los demás.
4. _____ para tener mayor efectividad.
5. _____ a un puesto mayor.
6. _____



Importante

“El valor de una buena relación con sus jefes es indispensable”.

Unos consejos prácticos sobre cómo trabajar efectivamente con sus jefes:

1. Respete su puesto
2. Respete su poder
3. Respete su persona

1. Respete su puesto



Importante

“Hay gente que a uno le parece mal capacitada para ser jefe, pero aún así hay que respetar el puesto. Uno siempre puede aprender algo viendo a sus jefes. Ya sea algo que uno quiere imitar, evitar o ajustar”.

2. Respete su poder

Es un error no respetar el puesto del jefe por las siguientes razones:



Escribir

- a. Si el actual jefe suyo se entera le puede hacer la vida _____ en el trabajo.
- b. Su jefe puede _____ su futuro en la compañía frente a los altos gerentes o dueños de la compañía.
- c. Su jefe le puede _____ del trabajo.

Qué hacer cuando se tienen situaciones difíciles con su jefe:

- a. _____ un diálogo
- b. _____ su punto de vista
- c. Pedir una _____



Importante

“El punto clave aquí es nunca, y quiero decir nunca, hablar sobre un jefe a otros jefes sin la presencia del jefe involucrado”.

3. Respete su persona

Tenga un poco de _____ en cuanto a sus relaciones _____ con sus jefes.

C. Con sus clientes

Las comunicaciones con los clientes normalmente se tratan de dos áreas:

1. Las _____
2. El _____ al cliente.

La palabra “cliente” quiere decir, “una persona _____”

_____”.

Módulo Dos - Las Comunicaciones del Líder

1. Las ventas

Una venta buena es algo mágico. La palabra “venta” viene de la palabra “_____”.



Importante

“El vendedor debería de ser una ‘ventana’. O sea, el vendedor existe solamente para poder facilitar la vista del cliente”.

El vendedor de hoy es una persona consultora. Los mejores vendedores son _____ y no _____.



Escribir

Las tres claves para ser un excelente vendedor:

a. Sea _____

“En la comunicación, el que hace las preguntas, controla la conversación”.

Preguntas para considerar:

- ¿Hace usted buenas preguntas?
- ¿Escucha bien las respuestas?
- ¿Usa las respuestas para guiar al cliente?

b. Sea _____



Importante

“La persona tiene que definir cuál es su solución, nosotros tenemos que ser las ventanas que le permiten verla”.

Su trabajo es _____ y facilitar soluciones que realmente cumplan con los _____ y _____ del cliente.

c. Sea _____



Importante

“Hay que darle a los clientes opciones dentro de los parámetros que ellos definieron al comienzo durante el tiempo de preguntas”.

Sin paciencia es _____ vender bien.



Escribir

La impaciencia _____ mucho la _____ del vendedor.
Esto produce una completa inhabilidad de ser
_____ y _____ en la venta.



Importante

“Los que piensan que pueden vender nada más basados en los números, tarde o temprano, salen del negocio porque el mercado no es ilimitado”.

Parte del trabajo del líder es _____ su _____ y la de su
organización para _____.

2. El servicio al cliente



Importante

“El valor de un cliente (o empleado) contento y satisfecho es mucho mayor que el de una persona que llega, compra y se va para siempre”.

Es una persona o líder con _____ el
que maneja una compañía que vende productos o servicios y luego
_____ o le hace muy difícil a su
cliente resolver sus necesidades con dicho producto o servicio.

El servicio al cliente debería de ser:

- a. _____
- b. _____
- c. _____

a. Proactivo

Proactivo quiere decir, “a favor de la _____”.

Cuando nuestro servicio al cliente es proactivo es un servicio que busca
ser _____, busca _____, busca _____.

Módulo Dos - Las Comunicaciones del Líder

b. Efectivo



Escribir

“Efectivo” quiere decir que nuestro servicio al cliente siempre debería de llevarnos a su _____.



Importante

“El valor de un cliente satisfecho es muy alto. Igual que el de un empleado satisfecho”.

Los clientes satisfechos _____ a más personas,
_____ sobre nuestras organizaciones a los demás
y _____ sobre los años.



Escribir

Algunos estudios psicológicos dicen que por cada cosa negativa que se dice toma _____, sí _____, cosas positivas para llevar la relación al mismo punto en que estaba.

Imagínese el _____ que nos hacen los clientes
_____, los que se sienten _____ con nosotros. Sabemos
muy bien que la gente tiende a hablar más cuando está _____ y
no va a decir nada bueno.

c. Limitado

El servicio al cliente debería ser limitado en el sentido
de _____ y _____.



Importante

“Hay que entender que mientras el servicio al cliente esté vigente sobre la compra de algún producto o servicio, el costo de venta todavía irá subiendo y los libros financieros estarán abiertos”.

Estos acuerdos deberían ser claramente explicados _____ de la venta
para no tener malos entendidos.

Si está _____, hay que cumplirlo, no importa el
_____.



Importante

“Si algo aparece de camino, y a veces sí pasa, en una de estas llamadas, “áreas grises”, hay que darle la razón al cliente. Aunque usted pierda esta vez, ganará a lo largo. Recuerde siempre el valor de un cliente contento como ya le he dicho”.

III. Comunicaciones Con Grupos



Escribir

- A. _____ sus miedos
- B. _____ a un grupo
- C. _____ a grupos

A. Venciendo sus miedos

¿Por qué teme la gente hablar en público? La razón número uno es el temor al _____ y a la _____.

Pueden criticar:

- 1. Nuestro _____
- 2. Nuestra _____
- 3. Nuestro _____
- 4. Nuestras _____
- 5. Nuestra _____



Pregunta

“¿Cómo vence uno sus miedos? Sobre todo, uno tiene que sentir en su alma que tiene algo importante que decir. Sin esa convicción no hay razón para pararse frente a la gente”.

Tres puntos prácticos para recordar antes de hablar en público:

- 1. Reconocer que todos somos _____.
- 2. Reconocer nuestro _____.
- 3. Revisar nuestra apariencia _____.

Módulo Dos - Las Comunicaciones del Líder

B. Facilitando a un grupo



Escribir

En una reunión hay que hacer lo siguiente:

1. _____ el objetivo.
2. _____ el objetivo claramente.

El objetivo siempre conlleva el _____ que usted, como facilitador y líder de la reunión, va a llevar.

3. _____ con los demás

Ejemplo de qué decir al comienzo de una reunión: “Estoy aquí para _____ con ustedes y _____ su conocimiento, opiniones e ideas. Por favor, sean _____ y _____ con lo que piensan”.

Al final de su reunión dele gracias a la gente por:

1. Su _____
2. Su _____
3. Sus _____



Importante

“Siempre hay que ser personal, organizado y respetuoso en su facilitación de grupos y tendrá un montón de éxito”.

C. Dando charlas a grupos

Las tres preguntas claves que cada persona que habla en público tiene que contestar:

1. ¿A _____ le está hablando?
2. ¿_____ va a decir?
3. ¿_____ va a decirlo?



Escribir

1. ¿A quién le está hablando?

Primero que nada, hay que _____ al grupo al cual le va a hablar.
Hay que saber cómo son y cómo _____.

2. ¿Qué va a decir?



Importante

“Si usted no sabe qué va a decir es mejor no subir al escenario”.

Cada charla pública debería constar de tres partes distintas.

a. Lo que _____ decir.

b. Lo que _____ decir.

c. Lo que _____ decir.



Escribir

3. ¿_____ va a decirlo?

a. Hable de _____.

No es _____ dar buenas pláticas o discursos sin creer en lo que se está hablando.

Recuerde siempre que un mensaje de la _____, llega a la mente, pero un mensaje del _____ llega al corazón.

b. Cuide su _____.

Antes de cada charla en público fíjese en su corte de _____ y su _____.



Importante

“Mejor forma – mejor presentación, mejor forma – más energía, mejor forma – más impacto. No se limite por estar fuera de forma”.

Módulo Dos - Las Comunicaciones del Líder

Combine el buen comer con un poco de ejercicio y nunca tendrá que pensar en dietas _____.



“El hablar en público no es sobre uno mismo, es sobre la gente. Uno debería de vestirse de una forma atractiva pero no llamativa, para que esto no interfiera con el mensaje”.

c. Cuide su _____.

Ponga la atención en _____.

“La charla es para la gente, no para uno mismo”.

Notas adicionales para este módulo:

Guía de Aplicación

Módulo Dos - Las Comunicaciones del Líder



Pregunta

Las siguientes preguntas están diseñadas para establecer un diálogo en grupo o para usarlas en una aplicación personal.

Si usted está tomando este curso en grupo, por favor conteste estas preguntas honestamente. Si lo está llevando solo, entonces piense muy bien en cada una y anote sus contestaciones. Esta guía de aplicación es importante. Le ayudará a tomar lo teórico y aplicarlo a la vida real en su empresa u organización.



Escribir

1. Cuando usted está solo o mirándose al espejo, ¿cuál es el valor que se atribuye a sí mismo? Sea honesto y específico.

2. ¿Cuáles son sus dones más fuertes y cuáles sus más débiles?

3. ¿Qué tal sus habilidades en mecanografía, inglés y ventas, son buenas o necesita trabajar más en alguna de esas áreas?

4. Nombre tres cosas que podría hacer para mejorar la forma en que se comunica con sus empleados o seguidores.

- a. _____
- b. _____
- c. _____

5. Nombre tres cosas que podría hacer para mejorar la forma en que se comunica con sus jefes.

- a. _____
- b. _____
- c. _____



Guía de Aplicación

Módulo Dos - Las Comunicaciones del Líder



Escribir

6. ¿Cómo considera usted que podría mejorar la forma en que vende?
(Recuerde que uno siempre está vendiendo algo, aunque no tenga un puesto de vendedor).
- _____
- _____
- _____
- _____
7. ¿Cómo considera usted que su organización podría mejorar el servicio al cliente?
- _____
- _____
- _____
- _____
8. ¿Qué es lo que más le preocupa cuando habla en frente de un grupo?
¿Cómo podría superar esas preocupaciones?
- _____
- _____
- _____
- _____
9. ¿Cuando usted facilita una reunión, es normalmente esa reunión ordenada y se le saca provecho, o tiende a ser una reunión un poco desordenada e improductiva? ¿Cómo puede mejorar usted en esta área de su liderazgo?
- _____
- _____
- _____
- _____
10. Basado en los consejos de Ricardo sobre el hablar en público, ¿cuáles cambios haría en una presentación futura y cómo prepararía mejor su charla?
- _____
- _____
- _____
- _____