



# Presentaciones Efectivas y Manejo de Objeciones



Tu Desarrollo en **UKG**



Nombre:

## Objetivos:

Este taller permitirá a los participantes:

- Desarrollar habilidades para realizar presentaciones de alto impacto.
- Realizar presentaciones de manera efectiva, ágil y fluida.
- Expresarse con mayor proyección y confianza en sí mismos para manejar, persuadir y capturar la atención de la audiencia.
- Manejar con efectividad las objeciones que se generen en sus presentaciones.



## Contenido:

1. **Diagnóstico.**
  - 1.1 Características de una presentación efectiva.
  - 1.2 Autoevaluación de técnicas de exposición actuales.
  - 1.3 Práctica.
  - 1.4 ¿Qué es una presentación efectiva?
  
2. **Análisis y Manejo de la Audiencia.**
  - 2.1 Clasificación del auditorio.
  - 2.2 Presentaciones de acuerdo al perfil de los participantes.
  - 2.3 Elementos logísticos.
  - 2.4 Tips para sesiones efectivas a distancia.
  
3. **Habilidades de Presentación.**
  - 3.1 Perfil de competencias.
  - 3.2 Manejo de la Voz. Habilidades de expresión verbal.
  - 3.3 Lenguaje para una presentación efectiva.
  
4. **Desarrollo de una Presentación Efectiva.**
  - 4.1 Preparación.
  - 4.2 Elementos para desarrollar el tema.
  
5. **Estructura de la Presentación.**
  - Preparación.
  - Apertura.
  - Introducción.
  - Desarrollo.
  - Conclusión.
  
6. **Elementos de Apoyo.**
  - 6.1 Sistemas representacionales.
  - 6.2 Tips para elaborar diapositivas efectivas.
  - 6.3 Apoyos
  
7. **Manejo de objeciones en presentaciones**
  - 7.1 ¿Cómo comportarse durante la fase de preguntas y respuestas?
  - 7.2 Situaciones críticas en presentaciones.

### Anexo

## 1. Diagnóstico.

### 1.1 Características de una presentación efectiva.

Anota las características de una presentación efectiva y de una inefectiva que hayas presenciado.

Características de una presentación efectiva	Características de una presentación inefectiva

De acuerdo a los resultados de la discusión grupal, anota las conclusiones en el siguiente cuadro:

Características de una presentación efectiva	Características de una presentación inefectiva

## 1.2 Autoevaluación de sus técnicas de exposición actuales.

Contesta esta evaluación que te ayudará a identificar las áreas y competencias que requieren de tu atención para potencializar tus técnicas de expositor. Lee las afirmaciones y contesta la siguiente escala:

Nunca Siempre

1 2 3 4 5

CONCEPTO	1	2	3	4	5
1. Determino los objetivos básicos antes de planificar una exposición.					
2. Analizo los valores, necesidades y limitaciones de mi auditorio.					
3. Primero escribo las ideas principales para estructurar la exposición en torno a ellas.					
4. Planeo la estructura a emplear durante mis presentaciones, en relación al auditorio, objetivo y recursos disponibles.					
5. Planeo como utilizar el tiempo con el que cuento para hacer mis presentaciones.					
6. Desarrollo una apertura para cada una de mis presentaciones.					
7. Desarrollo el cuerpo de mis presentaciones en base a hechos, ideas y argumentos.					
8. Desarrollo un cierre en el que retomo las ideas principales en mis presentaciones.					
9. Desarrollo con una secuencia lógica, los temas a tratar durante mis presentaciones.					
10. Desarrollo ejemplos y evidencias para utilizarlas en mis presentaciones.					
11. Mi lenguaje no verbal es acorde con el mensaje de mis presentaciones.					
12. La modulación y tono de mi voz reafirma el mensaje.					
13. Comunico las ideas con claridad.					
14. Mantengo un buen contacto visual con el auditorio todo el tiempo.					
15. Escucho atentamente los comentarios del auditorio.					
16. Mantengo el interés del auditorio durante mis presentaciones.					
17. Respondo con empatía a las preguntas del auditorio.					
18. Logro que el auditorio participe activamente.					
19. Manejo las objeciones de tal forma que no afecten el clima en el auditorio.					
20. Mi material de apoyo contiene sólo información clave.					
21. Utilizo más de dos equipos de apoyo durante mi presentación.					
22. Los tiempos asignados a cada parte de mis presentaciones, impactan positivamente al auditorio.					
23. Las ayudas visuales que utilizo en mis presentaciones, incluyen gráficas imágenes y esquemas.					
24. Domino el uso de los equipos que utilizo en mis presentaciones.					

Suma Total:

## Resultados de la autoevaluación:

Si obtuviste entre **90 y 120** puntos, eres un presentador hecho y derecho, que simplemente necesita mantener en práctica sus técnicas básicas.

Si tu puntuación total fue entre **70 y 90**, tienes el potencial para llegar a ser un expositor efectivo de alto nivel.

Si tu puntuación fue entre **50 y 70**, este curso puede ayudarte significativamente.

Si anotaste entre **30 y 50**, mostrarás un claro mejoramiento con la práctica.

Si tu total fue **abajo de 30**, disponte y ataca el problema. Quizá no sea fácil, pero puedes hacer excelentes progresos si lo intentas.

Al final de este programa, retoma esta evaluación y compara tus puntuaciones. Te sentirás contento con los progresos que hayas hecho.

### Notas:

De acuerdo a tu autoevaluación, escribe a continuación las notas que te parezcan más importantes para recordar:

Mi resultado:

Mis reflexiones:

### 1.3 Práctica de Presentación.

**Guía de Retroalimentación 1.** De acuerdo a lo observado en la presentación, anota tus impresiones acerca del desempeño de tus compañeros en la siguiente tabla:

Nombre del presentador:	
¿Qué hizo bien?	¿Qué requiere mejorar?
Nombre del presentador:	
¿Qué hizo bien?	¿Qué requiere mejorar?
Nombre del presentador:	
¿Qué hizo bien?	¿Qué requiere mejorar?
Nombre del presentador:	
¿Qué hizo bien?	¿Qué requiere mejorar?

Nombre del presentador:	
¿Qué hizo bien?	¿Qué requiere mejorar?
Nombre del presentador:	
¿Qué hizo bien?	¿Qué requiere mejorar?

**Retroalimentación recibida:**

En la siguiente tabla, anota los comentarios que te hicieron tus compañeros en la retroalimentación de tu presentación.

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

¿Qué hice bien?	¿Qué requiero mejorar?

### 1.4 Elementos clave de una Presentación Efectiva.

- Los propósitos generales de una presentación son: **convencer, entusiasmar o motivar, informar, solicitar una acción.**
- Las presentaciones efectivas son **equilibradas, dinámicas, amenas.**

#### Objetivos de una Presentación.

Tipo de Objetivo	Acciones
<b>Informar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar hechos.</li> <li>• Dar argumentos.</li> <li>• Persuadir al auditorio con evidencias.</li> </ul>
<b>Sensibilizar o Motivar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compartir sentimientos.</li> <li>• No solicitar ninguna acción.</li> <li>• Resaltar valores e ideas comunes.</li> <li>• Revelar alguna vivencia personal.</li> </ul>
<b>Solicitar una acción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer expectativas.</li> <li>• Reconocer positivamente a las personas.</li> <li>• Comentar los beneficios.</li> </ul>

Características de una presentación efectiva:

- Atrae la atención.
- Es significativa.
- Es memorable.
- Induce a la acción.

### 2. Análisis y Manejo de la Audiencia.

#### 2.1 Clasificación del auditorio.

Concepto	Significado
Número de Personas	
Roles de las Personas	
Valores	
Relaciones interpersonales	
Necesidades	
Limitaciones	
Conocimiento	

### HOJA DE TRABAJO PARA EL ANÁLISIS DEL AUDITORIO

Este cuestionario ayudará a que la planificación de cualquier presentación sea más eficiente.

1. Mis objetivos en relación con mi auditorio son:

2. Los valores que deben considerarse para este auditorio en particular incluyen:

3. Necesidades específicas de este auditorio:

4. Limitaciones que deben tomarse en cuenta para dirigirse a este auditorio en particular:

5. Calificaría el conocimiento de mi auditorio sobre el tema y sobre la terminología técnica como:

Alto \_\_\_\_ Bajo \_\_\_\_ Mixto \_\_\_\_ Desconocido \_\_\_\_

6. Evaluaría la disposición de mi auditorio para aceptar las ideas que propongo como:

Alto \_\_\_\_ Bajo \_\_\_\_ Mixto \_\_\_\_ Desconocido \_\_\_\_

7. Previa a la exposición, mi auditorio tiene de mí una opinión:

Buena \_\_\_\_ Pobre \_\_\_\_ Mixta \_\_\_\_ Desconocida \_\_\_\_

8. Ejemplos de apoyo de ideas y argumentos que probablemente funcionarán.

9. Ejemplos de apoyo de ideas y argumentos que probablemente causarán una reacción negativa:

### 2.2 Presentaciones de acuerdo al perfil de los participantes.

Tipo de Auditorio	Perfil de participantes	Aspectos a cuidar

### 2.3 Elementos Logísticos.

- Establecer tiempos.
- Determinar herramientas de apoyo (equipo de audio y video, etc.).
- Lugar, localización, accesibilidad, permisos, etc.

**Formato de preparación logística**

Concepto	Cantidad	Responsable	Notas
Sala			
Número de personas			
Invitaciones			
Permisos			
Iluminación			
Equipo de sonido			
Rotafolios			
Video			
Música			
Señalador			
Diapositivas			
Estacionamiento			
Recepción			
Gafetes			

### 2.4 Tips para sesiones efectivas a distancia.

**Antes de la videoconferencia:**

- ✓ Avisa en casa que estaremos en sesión.
- ✓ Pide que bajen el uso de internet.

**Lugar:**

- ✓ Busca un sitio cómodo sin ruido.
- ✓ Cuida el orden en el lugar para que se vea agradable y limpio.
- ✓ Asegura una suficiente cantidad de luz.
- ✓ Procura tener espacio suficiente para colocar tu dispositivo y una libreta.
- ✓ Cuida el fondo para que no distraiga la atención.

**Personal:**

- ✓ Ten agua simple a la mano y que no esté cerca de tu equipo.
- ✓ Ve al baño antes de la sesión.
- ✓ Realiza ejercicios antes de comenzar para preparar la dicción.
- ✓ Usa ropa que no haga ruido.
- ✓ Utiliza ropa que contraste con el fondo.

**Plataforma y equipo:**

- ✓ Haz ensayos con la plataforma.
- ✓ Verifica el funcionamiento de cámara, micrófono y sonido.
- ✓ Cierra todas las páginas y aplicaciones que no estés usando.
- ✓ Apaga las notificaciones de redes sociales y mensajes.
- ✓ Limpia el lente de la cámara.
- ✓ Si estás en la computadora, silencia el celular y si está en vibración, no lo coloques encima de la mesa.
- ✓ Preferentemente conéctate con cable al internet.
- ✓ Ten computadora y celular o tablet con carga completa.
- ✓ Mantente conectado cerca del módem.
- ✓ Utiliza un trípode para tu celular o Tablet para que esté en posición fija.

**Durante la sesión:**

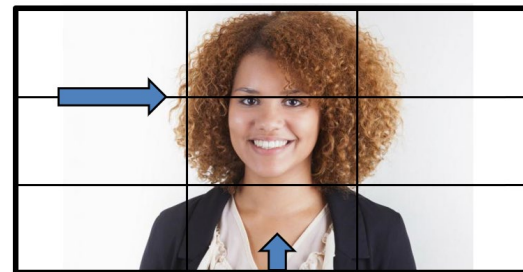
- ✓ No hables con el teléfono en la mano.
- ✓ Transmite música de energía.
- ✓ Evita comer durante la sesión.
- ✓ Mantén un cuaderno o block de notas, pluma y marca-textos a la mano.
- ✓ Usa fondos virtuales acordes con el tipo de sesión.
- ✓ Ten una servilleta o toallita a la mano para limpiarte.

**Luminotecnia:**

- ✓ Para una buena expresividad, usar luz suave o indirecta.
- ✓ Se puede usar una cortina transparente y de color neutral.
- ✓ Es mejor usar una fuente de luz natural.
- ✓ Coloca la fuente de luz a 45º de tu rostro.
- ✓ Evitar que la luz venga de atrás de nosotros.
- ✓ Cuida que el cuadro completo esté bien iluminado.
- ✓ Usar el aro de luz con tripié.
- ✓ Usa ropa que contraste con el fondo.
- ✓ Bajar la iluminación y el contraste al monitor.
- ✓ Evita colocar una luz arriba de tí.
- ✓ Puedes usar una luz por detrás, que no aparezca en la proyección.
- ✓ Para que se muestre correctamente el fondo virtual, debes tener una buena iluminación.

**El facilitador a cuadro:**

- ✓ Cuida que la cámara esté al nivel de tus ojos.
- ✓ Utiliza la regla de los dos tercios para centrar tu imagen.
- ✓ Utiliza una distancia de entre de 50 cm y 1 m entre la cámara y tú.
- ✓ Al hablar, ve a la cámara. Coloca un papelito con una carita feliz cerca de la cámara para ubicar el lugar a donde debes ver.
- ✓ Si tienes la posibilidad, compra una cámara que te brinde calidad de la imagen.
- ✓ Cuidar que la mesa donde está tu equipo sea estable y no se mueva.
- ✓ Si transmites por celular, colócalo en horizontal para una imagen más formal.
- ✓ Utiliza la horizontalidad en el fondo para transmitir sensación de estabilidad.
- ✓ Trata de colocar la imagen de los demás lo más cerca posible de la cámara.



**Regla de los dos tercios.**

- ✓ Divide la pantalla en 3 en lo horizontal y en lo vertical.
- ✓ De manera horizontal, coloca tu imagen en el centro.
- ✓ De manera vertical, coloca tus ojos en el primer tercio.

**Sonido**

- ✓ Considera que es más importante el sonido que el video cuando estás presentando.
- ✓ Verifica que tu micrófono se escucha bien.
- ✓ Ten a la mano una segunda fuente de sonido. (Celular). Puedes usar un micrófono de solapa o externo a tu computadora.
- ✓ Cuida que el volumen de tu voz sea medio alto.
- ✓ La distancia ideal del micrófono a la boca es de unos 15-20 cm.

### 3. Habilidades de Presentación.

#### 3.1 Perfil de competencias de un presentador efectivo

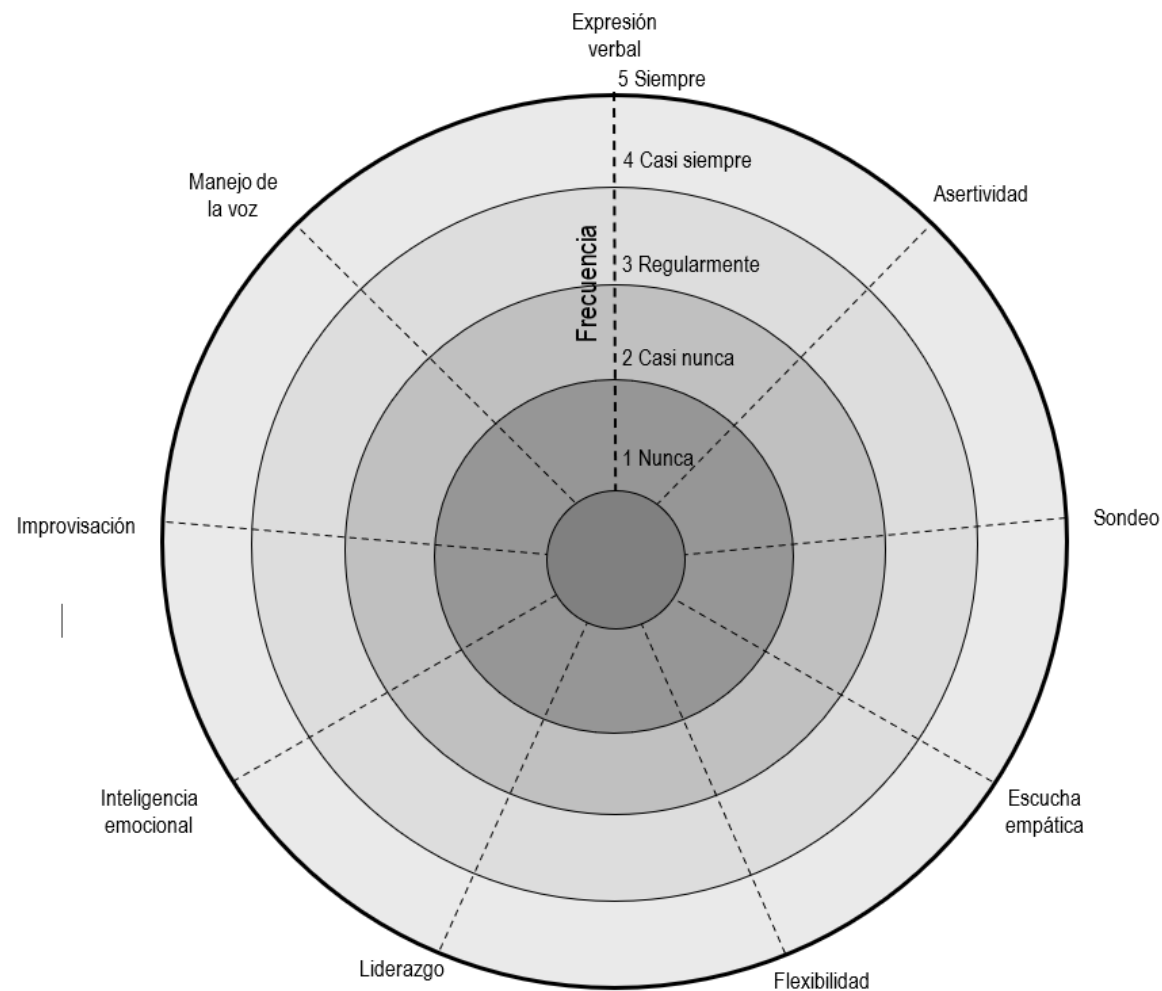
<b>Expresión verbal</b>	Habilidad de expresar conceptos e ideas en forma efectiva.
<b>Asertividad</b>	Habilidad de expresar ideas, sentimientos y posiciones con firmeza y de manera clara y directa.
<b>Sondeo</b>	Hacer preguntas para conocer la opinión o perspectiva del auditorio.
<b>Escucha empática</b>	Capacidad de hacer demostrar escucha y empatía, aún en situaciones conflictivas.
<b>Flexibilidad</b>	Adaptar comportamientos, como respuesta a las necesidades de los auditorios con los que interactúa en situaciones diversas, incorporando otros puntos de vista, crear alternativas para lograr los objetivos propuestos en sus presentaciones.
<b>Liderazgo</b>	Capacidad de influir, inspirar y orientar a otros hacia el logro de los objetivos, a través de fomentar la participación y el involucramiento.
<b>Inteligencia emocional</b>	Capacidad de conocer, percibir y manejar adecuadamente sus emociones en situaciones de conflicto. Utilizar su emoción según lo requiera la situación, Manteniéndose imperturbable en momentos difíciles.
<b>Improvisación</b>	Realizar acciones efectivas sin preparación previa. Cambiar de dirección durante una presentación para responder a las necesidades del auditorio, sin perder de vista los objetivos a lograr.
<b>Manejo de la voz</b>	Capacidad para modular y proyectar la voz. Pronunciación y dicción correcta y entendible.

**Escala de Evaluación:**

Valor	Equivalencia	Definición de valores
5	Siempre	Actuación de manera consistente y con amplio dominio de la competencia, presentando siempre conductas complejas que lo demuestran.
4	Casi siempre	Presencia frecuente y de manera fluida de conductas complejas e indicadores que manifiestan el dominio de la competencia.
3	Regularmente	En ocasiones se muestran conductas que denotan la competencia, realizándolas con dificultad.
2	Casi nunca	Esporádicamente muestra conductas sencillas que manifiestan la competencia.
1	Nunca	No presenta ninguna conducta relacionada con la competencia.

**Gráfica de Perfil de Competencias**

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_



**Mejora de competencias: Conocimientos, habilidades y actitudes.**

**Plan de desarrollo de competencias**

¿Qué hago bien?	¿Qué requiero mejorar?

Acciones para mantener mis fortalezas	Acciones de mejora

### 3.2 Manejo de la Voz. Habilidades de Expresión Verbal.

#### Conductas sugeridas mientras se expresa verbalmente:

- Ubicación en un lugar visible para todos.
- Mirada tranquila y firme, dominando a todo el auditorio, y en ocasiones, por secciones.
- Evitar caminar constantemente, hazlo con moderación.
- Movimientos espontáneos, no rígidos.
- Soltura, normalidad en nuestra posición.
- Ademanos y gestos acordes con el manejo verbal.
- Evita tocarte la cara constantemente o cualquier otro manierismo.

#### Modulación de la voz:

- Da entonación a tu voz de acuerdo al énfasis requerido.
- Relájate.
- Abre la boca al hablar, evita “masticar” las palabras.
- Varía el volumen de acuerdo al tamaño del salón y sus condiciones.
- Comprueba si te escucha bien todo el auditorio.
- Sube y baja tu tono. Evita la monotonía.
- Enfatiza como si estuvieras platicando.

#### Velocidad de expresión.

- Habla más lentamente cuando el tema sea difícil. Da oportunidad de pensar, de asimilar.
- En temas sencillos usa una velocidad mayor.
- Detente y observa a tu auditorio.
- Adecúa la velocidad.
- Permite descansar a tus oyentes.
- Si el tiempo “se te fue”, no hables más aprisa, mejor negocia, de ser posible, la ampliación de la exposición.

#### Dicción. Para pronunciar correctamente se sugiere:

- Expresarse con mayor fuerza y claridad que cuando conversas normalmente.
- Las expresiones o términos poco comunes deben pronunciarse con mayor detenimiento.
- Evita “ligar” las palabras.
- Practica. Esto es lo mejor para la dicción.

#### Relación del pensamiento con la expresión verbal:

- Utiliza frases breves en lugar de grandes disertaciones.
- Emplea términos familiares para el auditorio.
- Emplea términos técnicos sólo cuando sea necesario.
- Si usas términos técnicos, asegúrate que todos los entiendan o explícalos.
- Elimina palabras y frases innecesarias.
- Convierte afirmaciones en preguntas y contéstalas.
- Utiliza oraciones variadas en su construcción.

### 3.3 Lenguaje para una presentación efectiva:

#### Lenguaje claro y sencillo.

- Implica erradicar por completo las introducciones pesadas y complicadas.
- Elimina los términos demasiado rebuscados.
- Utiliza un lenguaje entendible.
- Comienza por la idea principal.
- Procura decir más con menos palabras.
- Evita lo extravagante.
- Muestra sencillez en tu hablar y en tu actuar.

#### Puntual.

- Menciona con claridad punto por punto.
- Cuida que la secuencia sea lógica y clara.
- Da solo la información precisa que se requiere en cada punto.
- Utiliza viñetas para puntualizar, sin abusar de ello.
- Ve directo a los asuntos a tratar.

#### Directo.

- Ve directo a lo que quieres decir, evitando torcer el rumbo del mensaje.
- Se asertivo y cordial. Lo cortés no quita lo valiente.
- Ve directo a los beneficios y a los temas que requiere el auditorio.

#### Atractivo.

- Presenta diversos elementos que despierten el interés del auditorio.
- Incluye toques de gracia tanto en tu exposición como en tus elementos de apoyo.
- Utiliza elementos interesantes, dinámicos, vivenciales, que persuadan.
- Usa la ley de “menos es más”.

#### Sugestivo.

- Sugiere en lugar de imponer.
- Habla desde lo positivo.
- Evita los regaños y las imposiciones.
- Habla de “oportunidades de mejora” en lugar de “debilidades a corregir”.
- Evita los términos absolutos como siempre, nunca, todos, nadie, etc.
- Evita las frases duras y represivas.
- Utiliza un lenguaje que promueva el cambio a partir de lo positivo.

#### Contundente.

- En la forma:  
Estilo de seguridad, aplomo, conexión directa con la mirada, presencia de ánimo en la voz, frases sin rodeos ni titubeos.
- En el fondo:  
Conceptos claros, definidos, frases poderosas, valor agregado, beneficios claros.

## 4. Desarrollo de una Presentación Efectiva.

### 4.1 Preparación.

En este paso se sugiere:

- Determina los objetivos de la presentación.
- Define las ideas principales y secundarias.
- Prepara la información de soporte.
- Establece la secuencia correcta.

#### Objetivos:

Los objetivos bien realizados deben ser:

Específicos	
Medibles	
Alcanzables	
Relevantes	
Con límite de tiempo	

Escribe a continuación los objetivos de dos presentaciones reales que tienes:

Presentación	Objetivos
1	
2	

Presentación	Objetivos
3	
4	



## 4.2 Elementos para desarrollar el tema.

- a. Haz un mapa de ideas.
- b. Enfócate.
- c. Prioriza.
- d. Redirecciona.

### a. **Haz un mapa de ideas:**

- Lleva siempre una guía sencilla y clara de tu presentación.
- Mantén presente el objetivo central de tu presentación.
- No inicies ninguna comunicación verbal si antes no has ordenado tus ideas.

### Uso de Notas adhesivas.

- Haz una lluvia de ideas (en cada nota, una idea).
- Agrupa ideas (según similitud).
- Ordena ideas (detecta y estructura las ideas clave y sus respectivos argumentos, descarta las que no sirven).

### b. **Enfócate.**

Realiza un enfoque muy claro del concepto central a transmitir. Para que el mensaje sea nítido y claro, determina el punto central del mensaje que quieres transmitir.

### Pasos sugeridos:

- Efectúa una lluvia de ideas. Es muy útil es hacerlo con notas adhesivas (post-its).
  - Analiza los resultados de la lluvia de ideas y agrúpalas en temas afines.
  - Determina los temas principales.
  - Analiza si los temas están relacionados con el objetivo de la presentación.
  - Desecha todo aquello que no esté relacionado con el objetivo o que no agregue valor a la presentación.
  - Responde a la pregunta: ¿cuál es el 20% de las cosas que me van a dar el 80% de mi resultado deseado en la presentación?
- c. **Prioriza.**
- Ordena por importancia los temas y subtemas con los que te quedaste.
  - Define el orden de los grandes temas y asimismo de los subtemas.
  - Por último, determina la manera en que vas a presentar cada tema; es decir, qué metodología usarás: video, diapositiva, demostración, etc.
- d. **Redirecciona.**
- Evita la clásica espiral de dar antecedentes, cifras, argumentos, posturas y al final, (¡por fin!) menciona lo importante.
  - Ve al grano, menciona primero lo importante, luego refuerza con argumentos.
  - Ve de lo principal a lo secundario, luego menciona los beneficios.
  - Habla del valor agregado.
  - Por último menciona el producto.

## 5. Estructura de La Presentación.

Los principales pasos a seguir para una presentación efectiva son:

1. Preparación.
2. Apertura.
3. Introducción.
4. Desarrollo.
5. Conclusión.

### a. **Preparación.** En este paso se sugiere:

#### Análisis de la audiencia.

Tamaño, nivel de preparación, necesidades.

#### Preparación del tema.

Objetivos.

Ideas principales y secundarias.

Información de soporte.

Secuencia.

#### Logística.

Establecer tiempos.

Herramientas de apoyo. (Equipo de audio y video, etc.).

Lugar, acomodo.

### b. **Apertura.** Captar la atención del auditorio e iniciar con alto impacto.

Técnicas sugeridas:

#### **Afirmación de alto impacto.**

Ejemplo: ¡Ocho de diez de los que lo rodean no tienen un plan adecuado de jubilación!”

#### **Preguntar por una necesidad.**

Ejemplo: “¿Les gustaría saber cómo terminar a tiempo y sin costos adicionales sus proyectos?”

#### **Un reconocimiento.**

Ejemplo: “Les felicito por haber superado sus metas de ventas el último trimestre”.

### c. **Introducción.**

- Situar el tema en el contexto del grupo.
- Establecer los antecedentes básicos.
- Mencionar brevemente objetivo y temas a tratar.

**d. Desarrollo.** Consiste en el desglose del tema en cuestión.

**Técnicas sugeridas:**

**Uso de datos y estadísticas:** Cifras que indican incrementos, decrementos, cambios porcentuales, comparaciones, tendencias y totales.

Ejemplos: Cifras de Ventas o del negocio que reflejan comparaciones anuales por líneas de producto, indicando las ventas y ganancias de cada línea.

**Analogías y metáforas:** Relacionando una idea compleja con algo más sencillo y más fácilmente comprendido por su auditorio.

Ejemplo:  
 “Lograr que alguien le escuche es como ser un canal de televisión que su oyente puede elegir. A menos que seamos interesantes y muy oportunos, nuestro oyente sólo tiene que cambiar de canal para oír otro “programa”.

**Demostraciones:** Demostrar cómo funciona algo.

Ejemplos:  
 -Mostrar un modelo a escala de un equipo. Se describe su funcionamiento.  
 -Demostración de una nueva técnica para vender cierto producto actuándola.

**Testimoniales:** Citar las palabras de otra persona, presentar un audio o video del testimonio.  
 Apoyarse en las palabras de una persona respetada por todos para reforzar una idea.

**e. Conclusión.** Consiste en hacer un Cierre contundente de la sesión

**Técnicas sugeridas:**

- 1) **Resumir.** Declaración breve que sintetice todo tu mensaje.
- 2) **Dramatizar tus ideas.** Ejemplos: Un cheque gigante que representa el bono del proyecto.
- 3) **Apelar a un motivo noble.** Ejemplos: “...para que tengamos una mejor comunidad!”. “...y así tendremos un país más sano y más maduro”.
- 4) **Lanzar un reto.** Ejemplos: “De ustedes depende...”. “Sin ustedes nuestro proyecto seguirá siendo un sueño no realizado.”
- 5) Mencionar el **beneficio clave** para tu auditorio. Ejemplos: “... y veremos alcanzadas nuestras metas.” “... y aumentarán sus ingresos”.
- 6) **Declaración que motiva.** Ejemplos: “Piensen: no más preocupaciones financieras”. “Visualice a sus hijos felices, sanos y seguros”.
- 7) **Una cita que resuma e inspire.**
- 8) **Persona a persona.** Salir del papel de orador y hablar con tu auditorio de persona a persona.

## 6. Elementos de Apoyo.

### 6.1 Sistemas representacionales.

Dependiendo de nuestra historia de aprendizaje, los seres humanos utilizamos uno o más canales perceptuales de manera primordial y seleccionamos información de nuestro medio ambiente, tanto interno como externo de manera específica.

Por ejemplo, un escultor aprende a desarrollar principalmente su canal kinestésico, en tanto que un profesional de la salud desarrolla más sus canales auditivo y visual.

Cuando una persona se comunica con nosotros, nos está indicando a qué parte de su mundo están prestando atención y más importante aún, por qué canal está percibiendo esta información.

Es por esto que será muy importante poner atención al **PROCESO**, más que al **CONTENIDO** de lo que la persona te dice. Para lograr identificar su canal, hay que escuchar las palabras que la persona utiliza para comunicarte su experiencia.

El conjunto de palabras o predicados que una persona utiliza para describir su experiencia, se clasifica en: **VISUAL, AUDITIVO y KINESTÉSICO** (éste último engloba los canales **OLFATIVO Y GUSTATIVO**), y al conjunto de canales le denominamos Sistemas Representacionales, porque es la manera como las personas representan su experiencia.

Procura que todas tus presentaciones tengan algo auditivo, algo visual y algo kinestésico.



## 6.2 Tips para elaborar diapositivas efectivas.

### Planifica tu presentación:

- Empieza tus presentaciones de forma distinta.
  - Sin computadora, con papel y lápiz, haciendo bocetos.
  - Tachando, borrando, relacionando, ampliando.
  - Explora, prueba, reordena los post-its.
  - Edita para eliminar lo superfluo.
  - Ahora sí, pasa a la PC.
- Identifica tu idea central. Exprésala en 40 segundos. Y explica por qué es importante.
- Identifica tus ideas secundarias y dales estructura.
- No transcribas tu discurso, mejor ilústralo.
- Usa metáforas visuales.
- Evita o limita listas y viñetas.
- Digitaliza tu guion en PowerPoint.

### Imágenes en diapositivas:

- Usa fondos simples y neutros.
- Evita fondos con imágenes atenuadas.
- Usa fotos de calidad.
- Evita los clip-art.
- Cubre la diapositiva con la foto.

### Texto en las dispositivas:

- Prefiere fuentes como: **Calibri**, Arial, Trebuchet, Verdana.
- Evita fuentes como **Garamond** o Comic sans.
- No mezcles fuentes, una es suficiente.
- Destaca sin subrayar.
- Poco texto y tamaño grande.

### Formato de las dispositivas:

- Limita tu paleta de colores, no abuses.
- Deja espacio en blanco.
- Muchas animaciones molestan, no abuses de ellas.
- Si todo destaca, nada es importante. Resalta lo importante y elimina el resto.
- No llenes las diapositivas de elementos, evita saturar.
- En resumen: + simple, + visual, - textual = mayor efectividad.
- Usa diapositivas vacías. Supera la angustia del lienzo blanco.
- Una idea por diapositiva.
- Si leen, ¿para qué estás?, si no alcanzan a leer, ¿para qué proyectas?
- Fotografías que ocupen toda la diapositiva.
- Atrévete a diseñar.
- Usa pocos colores y que combinen.
- Evita animaciones innecesarias.
- No abuses de las transiciones.
- Evita fondos cargados.

- La simplicidad es la mayor sofisticación.
- Presenta diapositivas, no documentos. Más de 75 palabras por diapositiva = Documento
- No pongas tus notas como una diapositiva.
- No uses listas con viñetas porque:
  - Son estructuradas.
  - No permiten un diseño creativo.
  - Distraen.
  - Vuelven monótonas tus presentaciones.
  - No permiten una correcta memorización.

## 6.3 Apoyos a utilizar.



## 7. Manejo de objeciones en presentaciones.

### 7.1 ¿Cómo comportarse durante la fase de preguntas y respuestas?

- Pide preguntas.
- Anticipa las preguntas y practica las respuestas.
- Observa a quien pregunta.
- Escucha con mucha atención.
- Repite la pregunta para asegurarte de que todos la escucharon o para clarificarla.
- Mantente en posición neutral al escuchar las preguntas. No te lo tomes personal.
- Mantén el mismo estilo y comportamientos adoptados durante la exposición.
- Utiliza el contacto visual y haz participar al auditorio en su respuesta.
- Afirma: “Esa es una buena pregunta”, “Ha planteado usted una pregunta interesante.”
- Determina la respuesta más apropiada.

#### Responder las preguntas:

- A Preguntas sencillas, contesta de modo sencillo y preciso.
- A preguntas complicadas, asegúrate de que entendiste la pregunta.
- Explica tus argumentos más poderosos, haz un breve repaso del asunto, aclara el concepto con un ejemplo.
- Si ignoras la respuesta, reconócelo. Transmite la pregunta al grupo. “Devuelve la pregunta al interrogador”. Promete averiguar la respuesta y comunícala después.
- Haz participar a todo el auditorio en tu respuesta.
- No prolongues tu respuesta, sé preciso.

## 7.2 Situaciones críticas en presentaciones.

### DIFERENTES REACCIONES.

Reacciones positivas	Reacciones negativas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés personal en el contenido.</li> <li>• Curiosidad y expectativas optimistas.</li> <li>• Deseo de actualización.</li> <li>• Posibilidad de obtener una categoría más alta.</li> <li>• Adquirir habilidades que faciliten la actividad cotidiana.</li> <li>• Cambiar o interrumpir la inercia o monotonía del trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No valorar los beneficios.</li> <li>• Considerar que entorpecerá su trabajo diario y le traerá como consecuencia retrasos.</li> <li>• Un obstáculo por vencer.</li> <li>• Creer que ya todo se sabe y no se olvida.</li> <li>• Pensar que aceptar ir a la presentación es aceptar su desconocimiento en la materia.</li> <li>• Temor de manifestar la propia ignorancia.</li> </ul>

### SITUACIONES DIFÍCILES:

Situaciones	Recomendaciones
<p><b>Pérdida del control sobre el auditorio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir y enfocar la mirada en forma directa y prolongada procurando hacerlo de forma cordial.</li> <li>• Caminar directamente hacia los asistentes desatentos y continuar hablando, pero dirigiéndose a ellos.</li> <li>• Realizar una pregunta directa.</li> <li>• Introducir una variante en la metodología o recursos utilizados.</li> </ul>
<p><b>La presencia de alguien inhibe al auditorio (Jefe o alguien más)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atenderlo cortésmente, pero tratarlo al mismo tiempo como un asistente más.</li> <li>• Procurar no poner a los asistentes en situación embarazosa frente a su superior.</li> <li>• Darle una posición física especial, para respetar su jerarquía, cuando la presentación sea dirigida a dicha persona. Si por el contrario, se busca que todos reciban el mensaje de igual manera, tratarlo como a un participante más, siendo siempre respetuoso.</li> </ul>

## Manejo manipulador y manejo frontal.

**La manipulación implica, en el fondo, actitudes paternalistas o infantiles.**

**Manejo manipulador.** Es el manejo que se hace de los asistentes como individuos y de las fuerzas de interacción que se dan entre ellos, con dos características:

- **Uso de la autoridad** del expositor, para lograr los objetivos propios, pasando por encima de los valores y motivaciones de los individuos.
- **Uso de la representatividad**, que la organización o el mismo grupo le reconocen al presentador, para exhibir poder innecesario, amenaza o engaño.

Las conductas manipuladoras no son convenientes. Manipular puede sacarte de un apuro o callarle la boca a alguien impertinente, pero de inmediato el auditorio reaccionará en contra.

### El manejo frontal implica actitudes adultas, firmes y seguras.

**Manejo frontal.** Es el manejo que el expositor hace de lo que ocurre en el auditorio, respetando a los individuos como personas, con las siguientes características:

- Integración de los objetivos y expectativas de asistentes, la organización y de la presentación.
- Negociación clara y abierta sobre lo que se quiere, lo que no y lo que se puede lograr.
- Evitar conductas prepotentes por parte del expositor.

### COMPORTAMIENTOS SUGERIDOS PARA AFRONTAR LA HOSTILIDAD.

*“Quien en verdad sabe de qué habla, no encuentra razón para levantar la voz”  
Leonardo Da Vinci.*

<b>Escucha.</b>	Mucha gente hostil sólo busca ser escuchada... escuchar reduce o diluye la hostilidad.
<b>Refleja</b>	Indica con claridad a la persona hostil qué emociones percibes en lo que escuchaste. Refleja lo que percibes que la persona siente (no lo que piensa).
	<p>Considera la queja como un problema de quien la profiere. No te detengas en la agresión. Acude a la razón, a las ideas y al sentido práctico. <i>“Comprendo cómo te sientes y creo saber las causas.”</i></p> <p>No descartes profundizar en el problema, pero hazlo fuera de la presentación, ofrece asesoría y disposición a escuchar más amplitud.</p> <p>Apóyate en el auditorio para volver al tema central. <i>“¿Les parece que continuemos?”</i></p>

## Resumen de sugerencias para incrementar la efectividad de la presentación.

<b>1. Expectación</b>	Se refiere a que con tu exposición, tu auditorio sepa inmediatamente de lo que vas a hablar.
<b>2. Reconocimiento</b>	Es lograr que los asistentes salgan satisfechos de la sesión, ya que los hiciste sentir que podías satisfacer sus necesidades. Además, tendrás que expresar que le prestas atención a tu auditorio, concediéndole tu reconocimiento.
<b>3. Conoce a tu auditorio</b>	Consiste en saber con quién estás hablando. Esto es fundamental para decidir la forma en que tú y tu mensaje podrán relacionarse con el auditorio.
<b>4. Dirige tu mensaje al auditorio</b>	No uses pronombres personales como “yo”, mejor usa: “Para los gerentes como ustedes”; “Los instructores que aplican esta técnica”; “La mayoría de los vendedores saben que...”.
<b>5. Afirma al auditorio</b>	Haz sentir bien a tu auditorio. Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta es una buena pregunta, señor Jiménez.</li> <li>• “Reconozco su presencia y su importancia, me intereso por ustedes”.</li> </ul>
<b>6. El ritmo</b>	Es evitar que la gente se distraiga, hablándoles con diferente tono de voz, diferente tema y moviéndose en el escenario.
<b>7. Participación.</b>	Es hacer interactiva la presentación.
<b>8. Hacer preguntas abiertas, no cerradas</b>	Abierta: ¿Cuáles son las formas en que puede alentar a la gente para que participe? Cerrada: ¿Puede usted lograr que los miembros del auditorio participen?
<b>9. Recordatorios</b>	Es una técnica de participación en la que se pide al auditorio que recuerde algo.
<b>10. Descripción de escenas</b>	Consiste en crear una “imagen” o situación en la mente de su auditorio. Ejemplo: “Imagine que un alto ejecutivo de su organización llega inesperadamente, durante la próxima junta, cuando está a punto de levantarse para rendir su informe mensual”.
<b>11. Aplicación</b>	Tiene dos significados: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) ¿Cómo puede ser aplicada la información por el auditorio?</li> <li>b) ¿Cómo puede aplicarse a los oyentes?</li> </ul> Ejemplos: “Lo que esto significa para ustedes es...”. “Como resultado de esto ganarán...”.
<b>12. “Personaliza” tus presentaciones</b>	Preséntate como una persona que va a compartir una experiencia en forma interactiva. Permite que te conozcan, háblales por su nombre siempre que sea posible e involúcralos en tu tema.

**Evaluando a otros**

**Anexo**

**Evaluando a otros**

**Evaluación de habilidades de presentación**

**INSTRUCCIONES.** Evalúa la presentación con base en los siguientes factores.

Factor de evaluación	Nombres de personas a evaluar									
1. Conocimiento del tema.										
2. Estructura, fluidez lógica.										
3. Apariencia personal.										
4. Seguridad, confianza en sí mismo.										
5. Lenguaje adecuado al auditorio.										
6. Tono y modulación de voz.										
7. Uso adecuado de lenguaje corporal.										
8. Empleo de ejemplos y analogías.										
9. Efectividad de apoyos visuales.										
10. Involucramiento del auditorio.										
11. Manejo de objeciones.										
12. Distribución adecuada del tiempo.										

**Escala de evaluación**

Muy inefectivo		Poco efectivo		Regular		Efectivo		Muy efectivo	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Mi evaluación**

**INSTRUCCIONES.** Evalúa la presentación con base en los siguientes factores.

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Presentación: \_\_\_\_\_

Factor de evaluación	Nombres de personas a evaluar									
1. Conocimiento del tema.										
2. Estructura, fluidez lógica.										
3. Apariencia personal.										
4. Seguridad, confianza en sí mismo.										
5. Lenguaje adecuado al auditorio.										
6. Tono y modulación de voz.										
7. Uso adecuado de lenguaje corporal.										
8. Empleo de ejemplos y analogías.										
9. Efectividad de apoyos visuales.										
10. Involucramiento del auditorio.										
11. Manejo de objeciones.										
12. Distribución adecuada del tiempo.										

**Evaluación de habilidades de presentación.**

**INSTRUCCIONES.** Evalúa la presentación con base en los siguientes factores.

Factor de evaluación	Nombres de personas a evaluar									
1. Conocimiento del tema										
2. Estructura, fluidez lógica										
3. Apariencia personal										
4. Seguridad, confianza en sí mismo										
5. Lenguaje adecuado al auditorio										
6. Tono y modulación de voz										
7. Uso adecuado de lenguaje corporal										
8. Empleo de ejemplos y analogías										
9. Efectividad de apoyos visuales										
10. Involucramiento del auditorio										
11. Manejo de objeciones.										
12. Distribución adecuado del tiempo										

**Escala de evaluación**

Muy inefectivo		Poco efectivo		Regular		Efectivo		Muy efectivo	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**INSTRUCCIONES.** Evalúa la presentación con base en los siguientes factores.

**Mi evaluación**

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Presentación: \_\_\_\_\_

Factor de evaluación	Nombres de personas a evaluar									
1. Conocimiento del tema										
2. Estructura, fluidez lógica										
3. Apariencia personal										
4. Seguridad, confianza en sí mismo										
5. Lenguaje adecuado al auditorio										
6. Tono y modulación de voz										
7. Uso adecuado de lenguaje corporal										
8. Empleo de ejemplos y analogías										
9. Efectividad de apoyos visuales										
10. Involucramiento del auditorio										
11. Manejo de objeciones.										
12. Distribución adecuado del tiempo										



 **Adrianna Peraza**

 **[adrianna@toptraining.com.mx](mailto:adrianna@toptraining.com.mx)**

 **[www.toptraining.com.mx](http://www.toptraining.com.mx)**