



# - Liderazgo

**Conocer y fomentar el liderazgo desde sus respectivas características para generar seguridad al momento de una negociación.**

# LOBBY



\***Lobbying:** actividad en sí

\***Lobby:** agencia dedicada al lobbying

\***lobbyist:** persona que opera (experto, capaz de comunicar temas complejos en forma clara y comprensible)

**Película:** Miss Sloane (2016)/El caso Sloane (español)

## Links:

-[https://www.youtube.com/watch?v=Rf6iH7483NM&ab\\_channel=Econ%C3%B3micamenteHablando](https://www.youtube.com/watch?v=Rf6iH7483NM&ab_channel=Econ%C3%B3micamenteHablando)

-[https://www.youtube.com/watch?v=NUouEHXzjKU&ab\\_channel=giovannyreyes](https://www.youtube.com/watch?v=NUouEHXzjKU&ab_channel=giovannyreyes)

-

**Veamos para Entender...**



[https://www.youtube.com/watch?v=tFvq\\_VX8BEA&t=489s](https://www.youtube.com/watch?v=tFvq_VX8BEA&t=489s)

# Liderazgo

Es la capacidad de dirigir o influenciar a un equipo de trabajo para conseguir una meta u objetivo específico.

Un líder es la persona que hace que las cosas ocurran.



# Un buen líder

Muchas veces confundimos el liderazgo con la posición de una persona.

Ser el dueño de un negocio, tener ciertos cargos dentro de una empresa o estar bien preparado no te hace un buen líder.



# ¿Qué necesitas para ser un buen líder?



Ser empático



Motivar e inspirar



Coordinar y dirigir



Delegar



# ¿Qué necesitas para ser un buen líder?



Ser comunicativo



Comprometido



Resiliente





# Ser empático

Un buen líder exigirá lo que puede ofrecer. Es decir, no puedes pedir a tus colaboradores acciones, metas u objetivos que el tampoco puede lograr.

Recordemos que trabajamos con personas. Es importante escuchar y encontrar soluciones para cada problema sin necesidad de señalar culpas.





# Motivar

La experiencia, logros, preparación, incluso la presencia pueden lograr motivar e inspirar a tu equipo.

¡El ejemplo es el mejor motivador!

Por otro lado el líder siempre está disponible para su equipo. Es importante mostrarse accesible para generar confianza en el equipo de trabajo.



# Capacidad para coordinar y dirigir

Un buen líder conoce cada proceso de su negocio, los dirige y coordina de manera exitosa para que no se genere fricción interna en tu equipo.

El líder es el que traza la ruta del proyecto, coloca metas al equipo de trabajo y se esfuerza codo a codo con el equipo para lograrlas.

# Delegar

---

Un buen líder sabe que no puede cumplir con todas las funciones por sí solo. Debe buscar colaboradores para engranar cada proceso.

De hecho no existe liderazgo sin seguidores.

Aquí entra la ley del respeto en el liderazgo. El líder debe ser fuerte y tener carácter, lo cual no significa ser rudo con el equipo. Cuando el equipo cometa errores, el líder tomará las decisiones para corregir y delegar funciones para cubrir todos los puntos.





# Comunicativo

Un líder siempre habla con respeto, dicta soluciones y corrige los procesos teniendo como objetivo adicional la motivación de tus colaboradores.

Instrucciones claras producen resultados claros. Se debe dominar la habilidad de dar lineamientos precisos al equipo de trabajo.



# Comprometido

Un líder demuestra su compromiso de muchas maneras. Por ejemplo cuando sale de su zona de confort para atender asuntos más allá de sus deberes, esto representa un compromiso.

Demostrar compromiso es un maratón, no una carrera de velocidad. Solo la acumulación de pequeñas acciones diarias demostrarán a tu equipo el compromiso que tienes hacia ellos.



# Resiliente

Asimila los errores o situaciones adversas que no se pueden cambiar incluso sacando lo positivo de ella que nos pueda enseñar.

Una de las capacidades más atractivas de los grandes líderes es que encuentran una solución para cada problema. Debes desarrollar esta habilidad hasta convertirla en una parte de tu personalidad.



# Consejos sobre ser un buen líder

---

- 01** Haz el seguimiento de todas estas habilidades y mejora cada día su aplicación en tu negocio.
- 02** Genera un canal para que tus colaboradores puedan comunicarse contigo, incluso de manera anónima si así lo prefieren.
- 03** Habla con tu equipo constantemente de manera informal para conocer cómo están. Recuerda que un buen líder es empático.

# DIFERENCIAS ENTRE HABILIDADES BLANDAS Y DURAS

## HABILIDADES BLANDAS

Liderazgo

Trabajo en equipo

Actitud de servicio

Afectividad

Negociación

Conocimientos técnicos

Comprensión de lectura

Idiomas

Pensamiento matemático

Manejo de softwares

## HABILIDADES DURAS





## RASGOS

**Asertiva**

**Pasiva**

**Agresiva**

Tipos de comunicación	Asertiva	Pasiva	Agresiva
Tendencia	Guía a otros, Resuelve conflictos y delega	Sigue a otros. Evita Conflictos y Manipula.	Controla a otros. Crea conflictos e Impone.
Eficacia	Cumple objetivos. Motivación. Adaptación Social.	Logros insuficientes. Desánimo. Inadecuación Social.	Logros deficientes. Recelo. Rechazo Social.
Estado emocional	Confianza, Satisfacción, Entusiasmo.	Temor, Resignación, Culpa	Ira, Frustración, Rencor
Conducta	Desinhibida, Honesta, Sensata y Empoderada	Inhibida, Retraída, Sumisa y Defensiva	Explosiva, Osada, Autoritaria y Ofensiva
Lenguaje	Directo, Expresa sus deseos, Empático, Sensible al contexto.	Indirecto, Reprime sus deseos. Muy amable.	Imperativo, Exige lo que desea. Grosero.
Humor	Espontáneo, Empático, Sensible al contexto.	Sarcástico, Incoherente, se burla de sí.	Cínico, Despectivo, Se burla de otros.

## RASGOS



Tipos de comunicación	Asertiva	Pasiva	Agresiva
Voz	Firme, Modulada, Expresiva	Débil, Monótona, Plana	Fuerte, Desconcertante, Áspera.
Postura	Erguida, Relajada, Armoniosa	Encorvada, Extraña	Inclinada, Tensa, Invasiva
Manos	Muestra las palmas, movimientos suaves.	Esconde las manos, movimientos torpes y predecible	Muestra los puños, movimientos enérgicos e inesperados.
Mirada	Contacto visual, sereno y constante.	Evita el contacto visual, mira hacia abajo	Contacto visual, desafiante, mira fijamente.
Rostro	Expresivo, Animado y Sonriente	Poco expresivo, Parco	Muy expresivo, Ceño fruncido.

## En Resumen...



Un líder no siempre está definido por su posición en la empresa



Parte de las responsabilidades del líder son inspirar y motivar



El líder guía al equipo con el ejemplo



El líder es el que traza la ruta, el plan de acción y delega responsabilidades



El líder debe estar calmado en los momentos de tensión. Es el que tomará las decisiones importantes para lograr objetivos.

Un verdadero  
líder...  
ilumina el camino  
de los demás  
antes que el  
suyo mismo, sin  
pisca de egoísmo  
al actuar.



**JEFE**



**LÍDER**





# El discurso

## Comunicación verbal y no verbal

# Para realizar un buen discurso

---

Un orador debe ostentar ciertas cualidades, las cuales; lo conducen cada día a un mejor desempeño:

- 01 | **Está preparado**
- 02 | **Tiene buena presencia**
- 03 | **Hace contacto visual**
- 04 | **Se forma cada día**
- 05 | **Gesticula**





# Preparación

---

Disponer del material o contenido para mostrar a los asistentes, es una práctica necesaria y de esta forma aumenta las probabilidades de credibilidad.

La preparación es el 80% del éxito y se nota la diferencia abismal entre disertante preparado contra otro que no lo está.





# Presencia

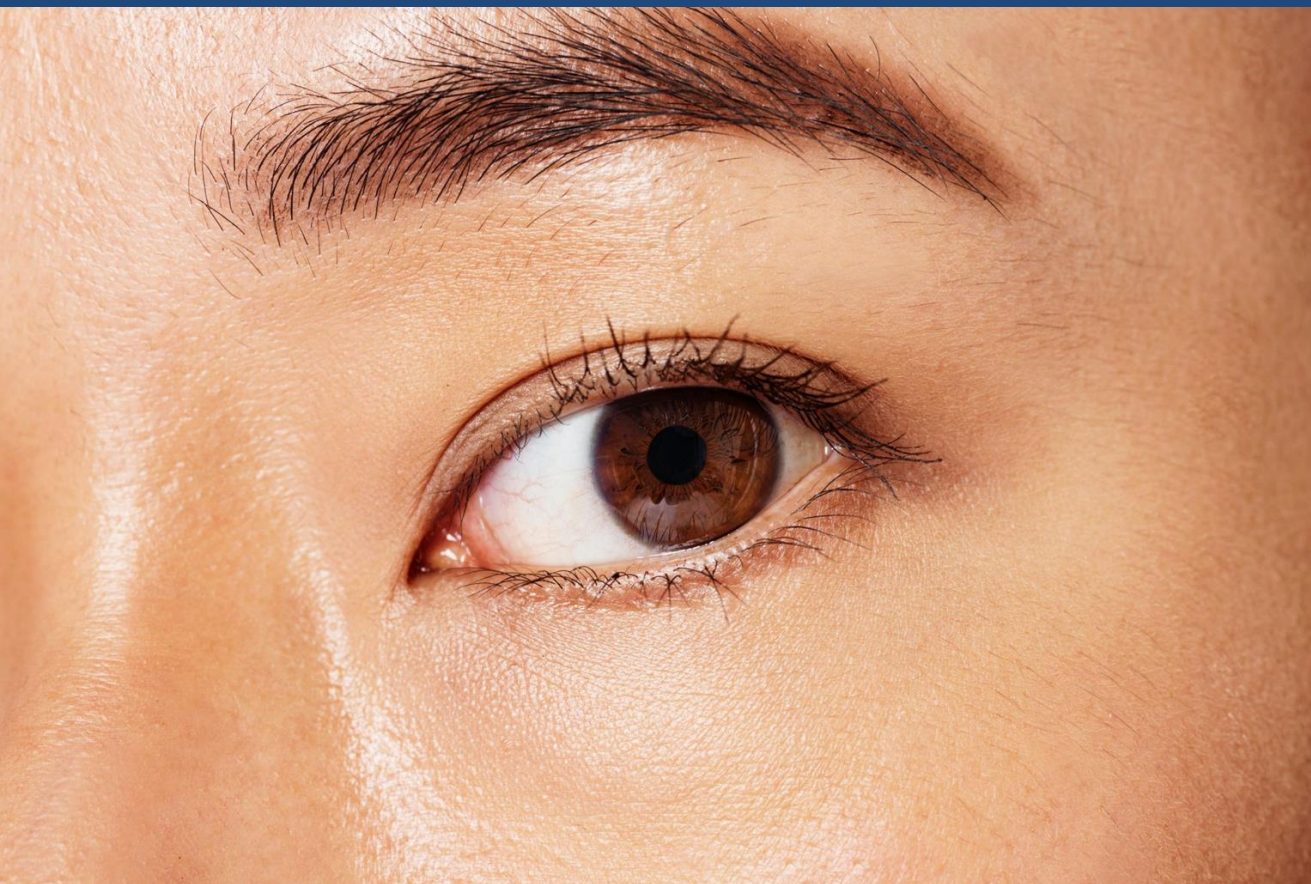
Representa a una marca o negocio, ello engloba lo ofrecido, sus promesas y misión, por lo tanto; su aspecto debe ir acorde a ello.

Esto no significa siempre estar de punta en blanco; sino tener la presencia adecuada para la ocasión.

Tips a seguir:

- Cuida la limpieza de tu cabello, dientes y manos.
- Cuida los olores. Un buen perfume y crema dental siempre en el bolso.
- Sonrisa.





# Contacto visual

Este aspecto es muy importante para transmitir confianza.

Es importante ver a los ojos para mostrar seguridad, pero no exagerar con la práctica; ya que de no fluir naturalmente esta mirada, el que escucha puede sentir incomodidad.

# Formación



La constante formación, curiosidad por todo lo que rodea a la institución y las ganas de seguir aprendiendo, representan excelentes herramientas para hacer un mejor vendedor cada día.

Te sugerimos estudiar constantemente sobre:

- Comunicación efectiva no verbal.
- Oratoria.
- Actitud y liderazgo.

Una de las herramientas más poderosas son los audiolibros o cursos como el que estás haciendo ahora.

# Gesticula

Especialistas coinciden en que más del 85% de la comunicación ocurre de manera no verbal.

Algunos tips son:

- Mantener siempre buena postura
- Contacto visual
- Sonreír
- Escuchar con atención al que pregunta.
- Mover las manos y señalar cuando sea preciso.







# Observador

Tener la capacidad de observación sobre las reacciones, gestos, expresiones y modos en los cuales se comunica un cliente, puede ayudarte a identificar cuáles son sus verdaderas intenciones.

Siempre observa:

- Hacia dónde pone su atención la persona que se está presentando.
- Si está apurado o tiene tiempo.

# Optimista

Tener siempre una actitud positiva se transmitirá.  
En un proceso de disertación es de gran importancia la buena disposición del orador.

Para quien esté al frente no debe existir problema que no se pueda solucionar.





# Taller para hablar en público...

<https://www.youtube.com/watch?v=BnPu6-K6y3g>  
<https://www.youtube.com/watch?v=wJxovwvmvkg>  
[https://www.youtube.com/watch?v=bgdHVV\\_r7Ro](https://www.youtube.com/watch?v=bgdHVV_r7Ro)  
<https://www.youtube.com/watch?v=JuQmA-TW3Yw>  
<https://www.youtube.com/watch?v=pACJraRznlc>

Una amiga te cuenta el siguiente caso:

*«Me marchó de vacaciones a Francia mañana mismo, pero tengo un problema serio: resulta que la agencia de viajes anda mal con los pagos y algunos hoteles con los que trabajaban les han anulado las reservas. A estas alturas no me aseguran la plaza en el hotel. Además, como no hablo muy bien francés, no puedo llamarles directamente. No sé qué hacer...».*

#### Respuestas que dificultan la comunicación

Con intervenciones como las que siguen, nuestra amiga se encontrará mal y no le ayudaremos en nada a resolver su problema:

- *¡Estás nerviosa! ¡Cálmate!* → Emitimos un **JUICIO** sobre su forma de afrontar el problema.
- *Eso te pasa por realizar la reserva con agencias de poca monta.* → **DESCALIFICACIÓN** sobre su modo de actuar.
- *¿Es que no lees la prensa? Hace un mes salió un informe sobre algunas agencias que actuaban fraudulentamente.* → Estamos realizando un **INTERROGATORIO** que hará a nuestra interlocutora sentirse ingenua y desinformada.
- *¡Pobrecita! ¡Vaya una papeleta, haberse gastado un montón de dinero y ahora...!* La **COMPASIÓN** tampoco ayudará a la persona que tiene el problema, más bien contribuirá a que se hunda más.
- *¿Y te preocupas por esa tontería? ¿Tú sabes que eso le pasa a un montón de gente?* Con esta intervención demostramos **DESPRECIO** hacia los sentimientos de nuestra amiga.
- *Tú lo que tienes que hacer es demandar a la agencia y buscarte otra... / Lo que debes hacer, para otra vez, es buscarte una agencia seria y cabal...* → Tampoco estos **CONSEJOS** le van servir de nada a la hora de resolver la situación actual.
- *Sí, pues yo conozco el caso de uno que le pasó lo mismo y...* → Las **BATALLITAS** no sirven para resolver el caso.
- *Ya te decía yo que esa agencia no era de fiar...* → Nos **PASAMOS DE LISTOS** y la dejamos en una situación humillante.

#### Este tipo de respuestas **DEBEN EVITARSE SIEMPRE**

##### Escucha activa. Respuestas que favorecen la comunicación

- *Claro, no puedes llamar directamente al hotel y no sabes qué hacer.* → Técnica del **ECO**. Repetimos textualmente una idea.
- *Claro, al no poder llamar al hotel estás en una situación incómoda.* → Técnica del **PARAFRASEO**. Repetimos con nuestras propias palabras una idea que ha expuesto la otra persona.
- *Ya veo, te preocupa la situación que se te ha planteado* → Técnica del **REFLEJO**. Captamos el sentimiento del hablante y lo reflejamos.
- *¿Has pensado en la posibilidad de recuperar lo que has pagado y buscarte otro viaje?* → Técnica de la **PREGUNTA**. Preguntamos sobre un aspecto que no ha tratado, pero que está relacionado con el tema.
- Podemos intervenir y preguntar, pero sin interrumpir; le dejaremos que se explique y respetaremos el turno de palabra.