

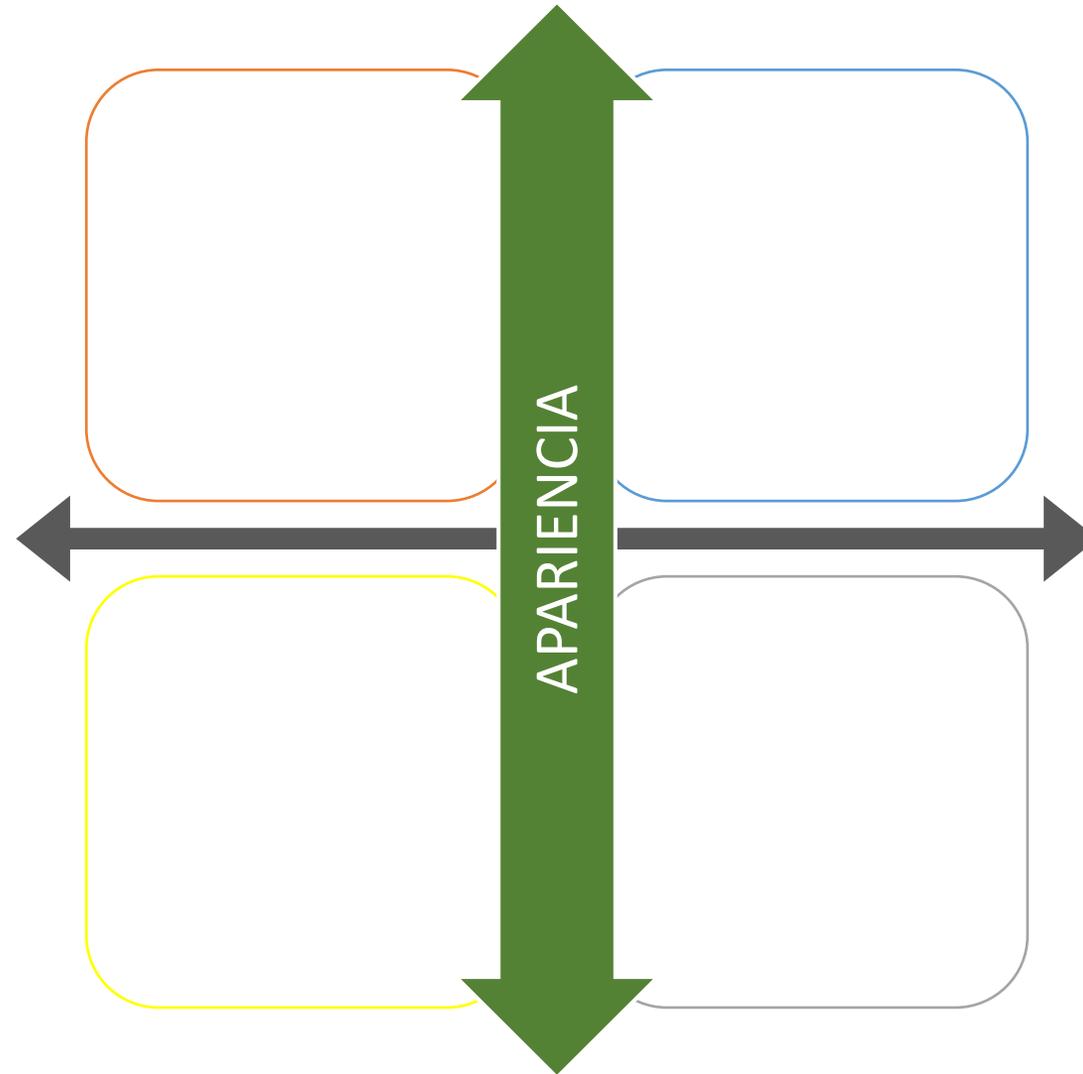
COMUNICACIÓN ASERTIVA

EQ
UI
PO

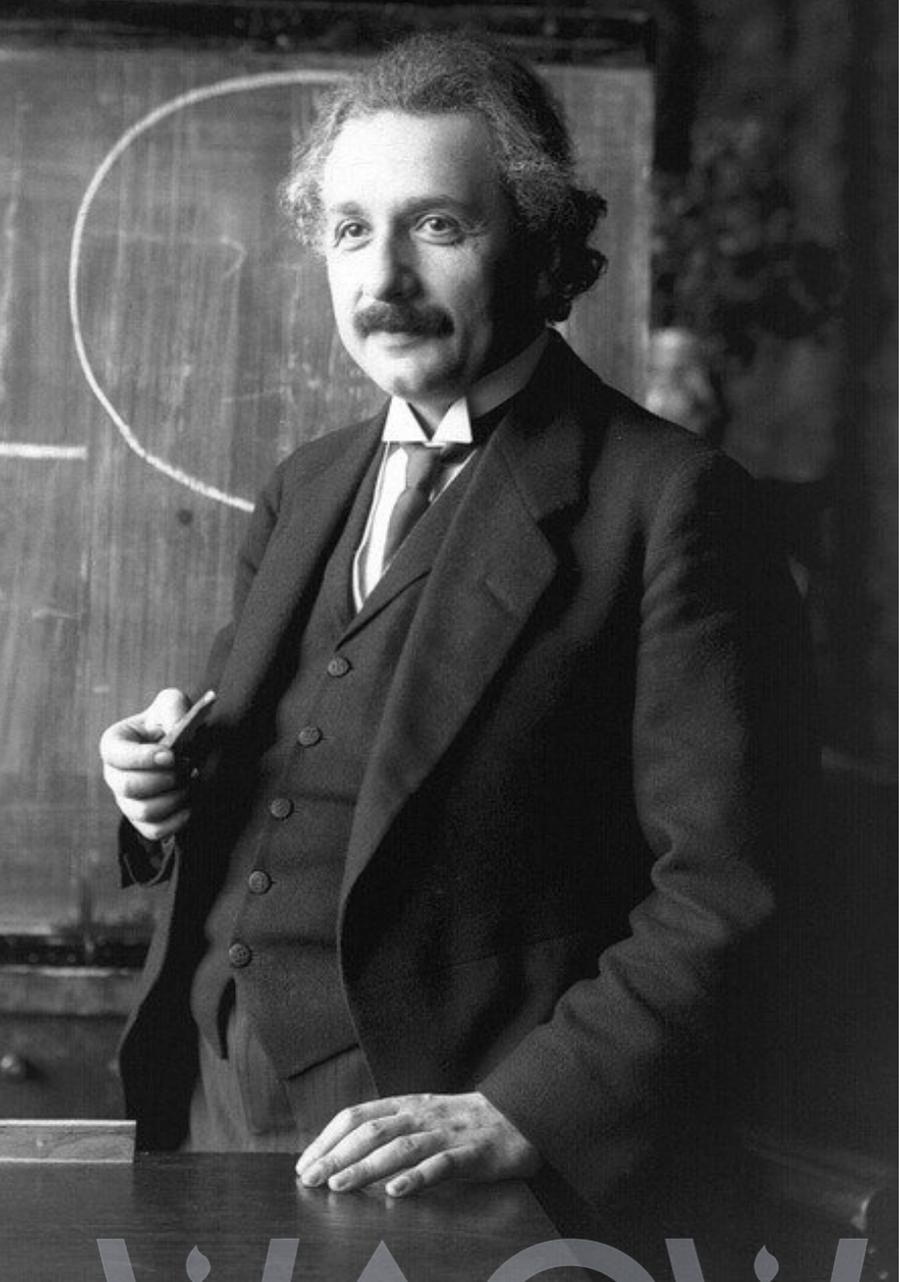
W Δ W

Integración con liderazgo.

RACIONAL



EMOCIONAL



Racional

- ✓ Poca expresión facial
 - ✓ Controlado
 - ✓ Reservado
- ✓ Poco movimiento de manos
- ✓ Contacto visual limitado
 - ✓ Se retrae
- ✓ Disfraza sus sentimientos



- ✓ Expresión facial llena de vida
- ✓ Demostrativo; contacto físico
- ✓ Vivaz
- ✓ Abundantes movimientos de manos
- ✓ Mucho contacto visual
- ✓ Abierto

Emocional



RACIONAL

EFICACIA

MUY DOMINANTE

LENGUAJE

POCO DOMINANTE

APACIBIA

EMOCIONAL



✓ Afirma

✓ Voz Vivaz

✓ Tiende a levantar la voz

✓ Ordena

✓ Habla rápido

Dominante



RACIONAL

1

4

CIENCIA

MUY DOMINANTE

LENGUAJE

POCO DOMINANTE

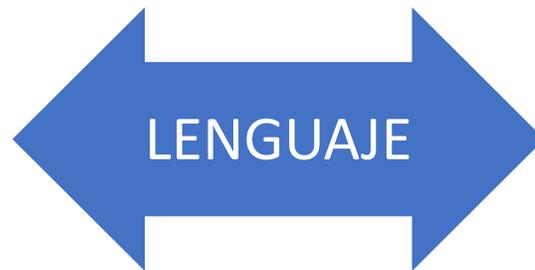
2

3

APA

EMOCIONAL

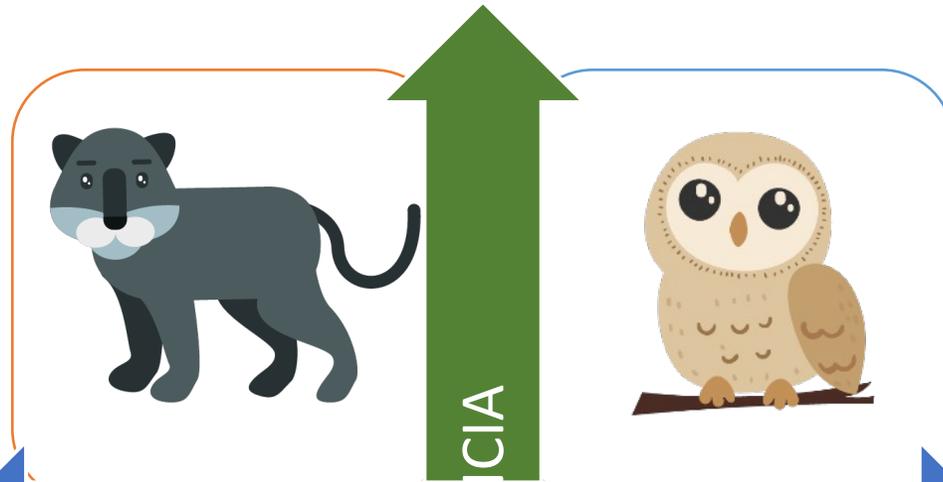




**Poco
dominante**

- ✓ Pregunta
- ✓ Mismo tono de voz
- ✓ Tiende a ser callado
- ✓ Prefiere sugerir que afirmar
- ✓ Habla despacio

RACIONAL



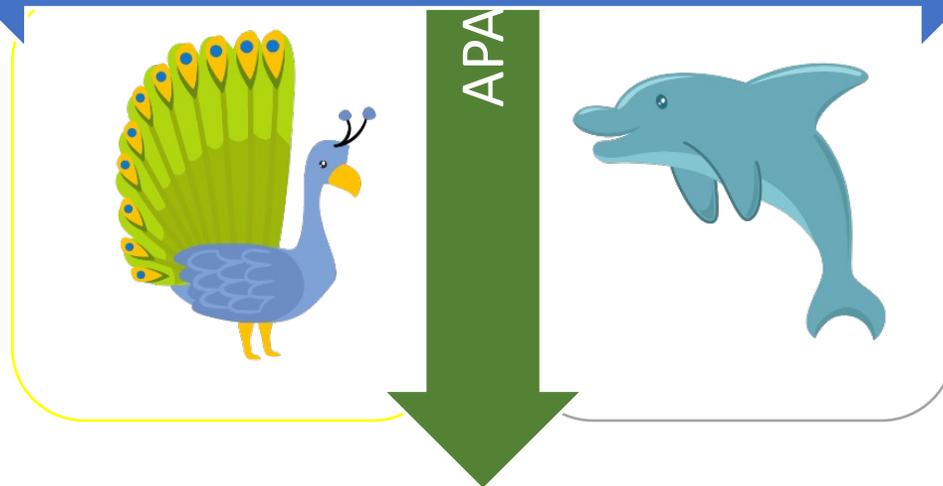
EFICACIA

MUY DOMINANTE



LENGUAJE

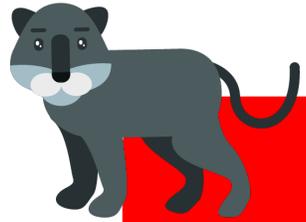
POCO DOMINANTE



APAIVAMIENTO

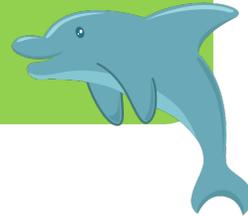
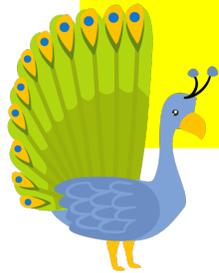
EMOCIONAL

- Resultado
- Claridad
- Preparación
- Seguimiento



- Lógico
- Preparado
- Detallado
- Paciente

- Valentía
- Entusiasmo
- Imaginación
- Diversión



- Relación
- Sutileza
- Fácil lectura

RACIONAL

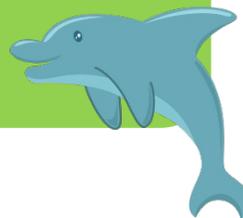
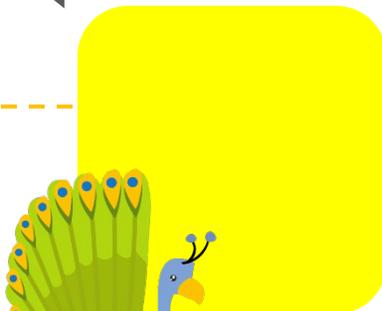


ROJO
¿Qué? y ¿Cuánto?
RESULTADOS

AZUL
¿Cómo?
ANÁLISIS

MUY DOMINANTE

POCO DOMINANTE



AMARILLO
¿Por qué? y ¿Qué?
RECONOCIMIENTO

VERDE
¿Quién?
RELACIONES

EMOCIONAL

Mi Carta de Derechos

¿Cómo me gusta
ser tratado?



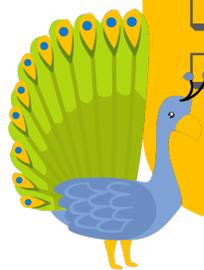


- Presenta propuestas y soluciones sin rodeos
- Hazles sentir que los resultados de aceptar lo que propones serán “sus resultados”
- La sustentación de los que propones tiene que ser breve y clara
- Establece claramente tu autoridad para presentar lo que propones

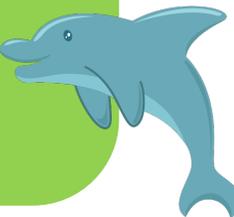


- Respalda tus propuestas sustentadas en hechos y datos
- Haz ver que tu propuesta es resultado de un análisis profundo
- Enséñales que el aceptar tu propuesta no implica un riesgo para ellos (o el riesgo es mínimo)
- Utiliza lenguaje de pérdidas

- Fortalece tu relación personal con ellos
- Haz ver que lo que propones concuerda con sus ideas o visión
- Utiliza testimonios (evidencia social)
- Destaca cómo ganar con tu propuesta



- Fortalece tu relación personal con ellos
- Muestra que te simpatizan para ganar su simpatía
- Muestra actitudes positivas (confianza, cooperación, etc.)



CÓMO PERSUADES A TUS DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES



**“Trate a los demás
como a ellos les gusta
que los traten” .**

“Trate a los demás como ...”

El Impacto de las Emociones



ABC



Emociones Fuertes

Veamos un ejemplo

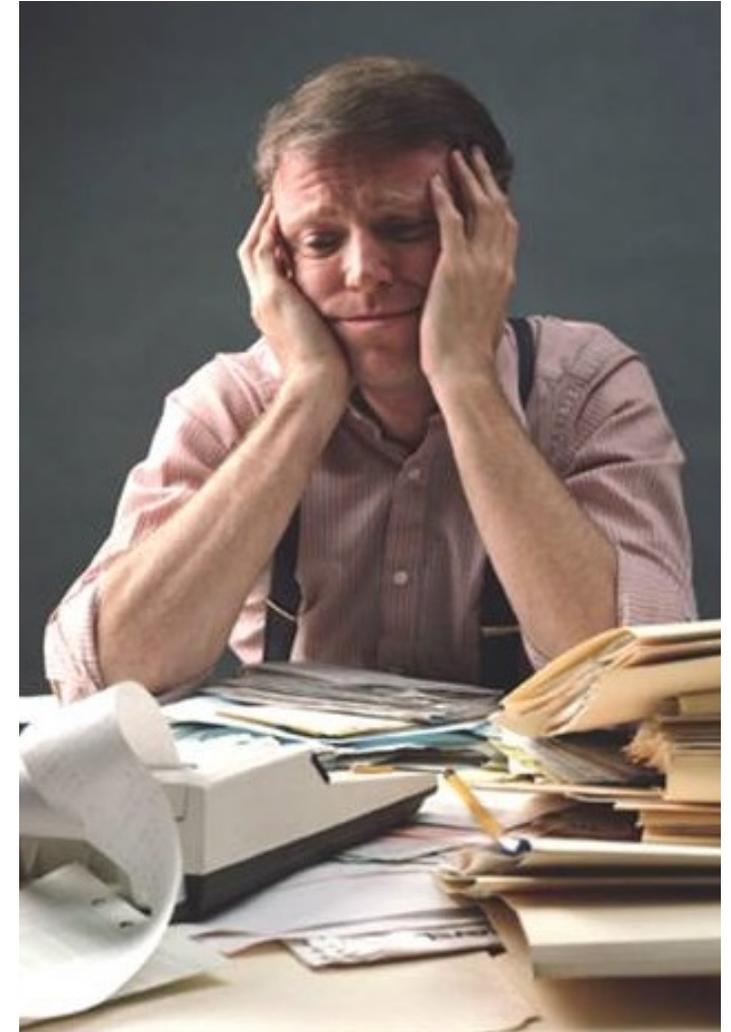




¿Cómo se
generan las
emociones?

Nuestras historias son la causa de nuestras emociones

- En primer lugar vemos y oímos
- En segundo lugar elaboramos una historia
- En tercer lugar desarrollamos un sentimiento
- En cuarto lugar actuamos





¿Y qué hago
para cuidar
mis historias?

Separar los *HECHOS* de las *HISTORIAS*

HECHOS

Es algo que se
puede ver y oír.
Que se puede
comprobar
científicamente.

Son juicios,
conclusiones y
atribuciones que
deducimos de los
hechos.

HISTORIAS



LA ROSA DE *Guadalupe*



© COPYRIGHT DERECHOS RESERVADOS
TELEVISA, S.A. DE C.V. MÉXICO MMXVI