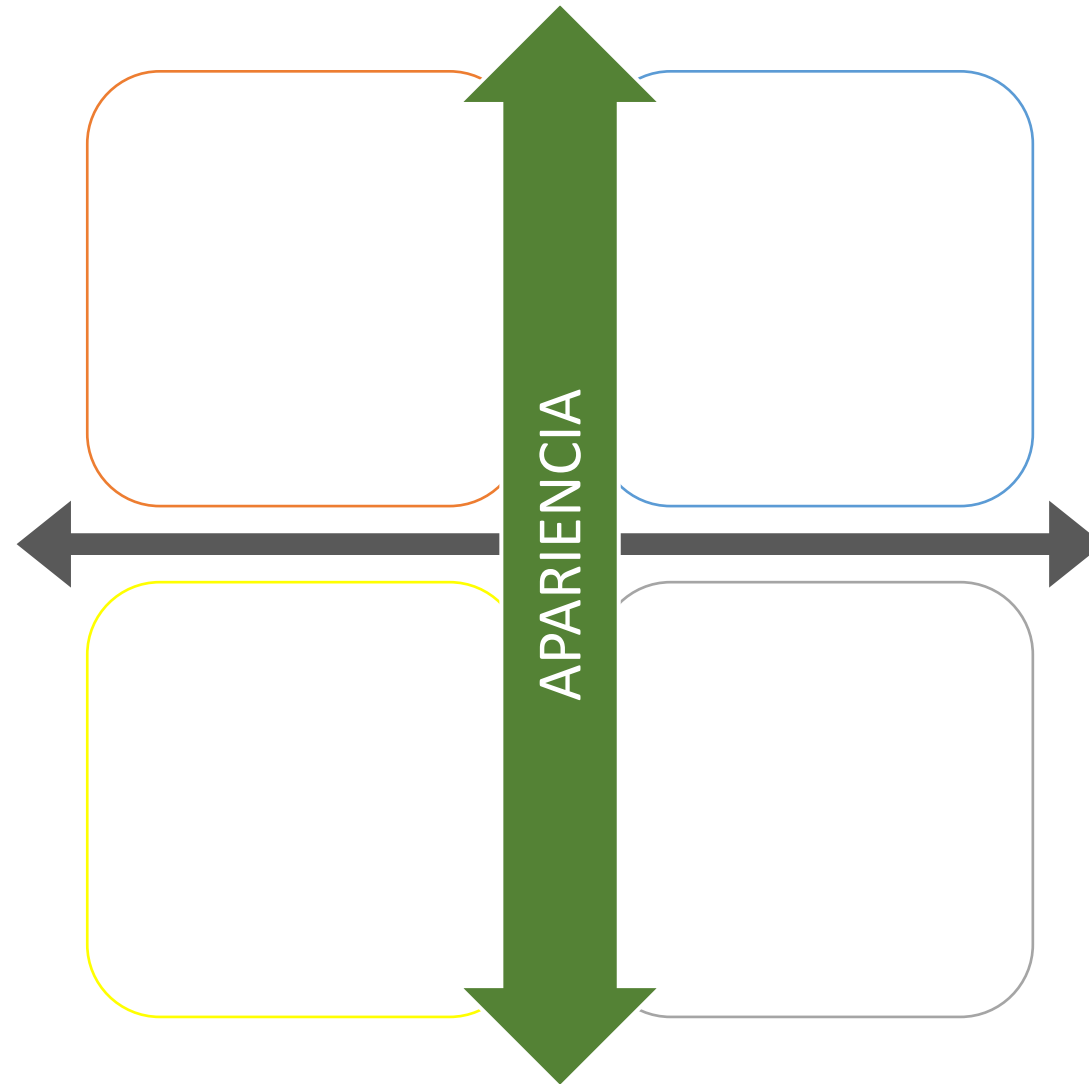




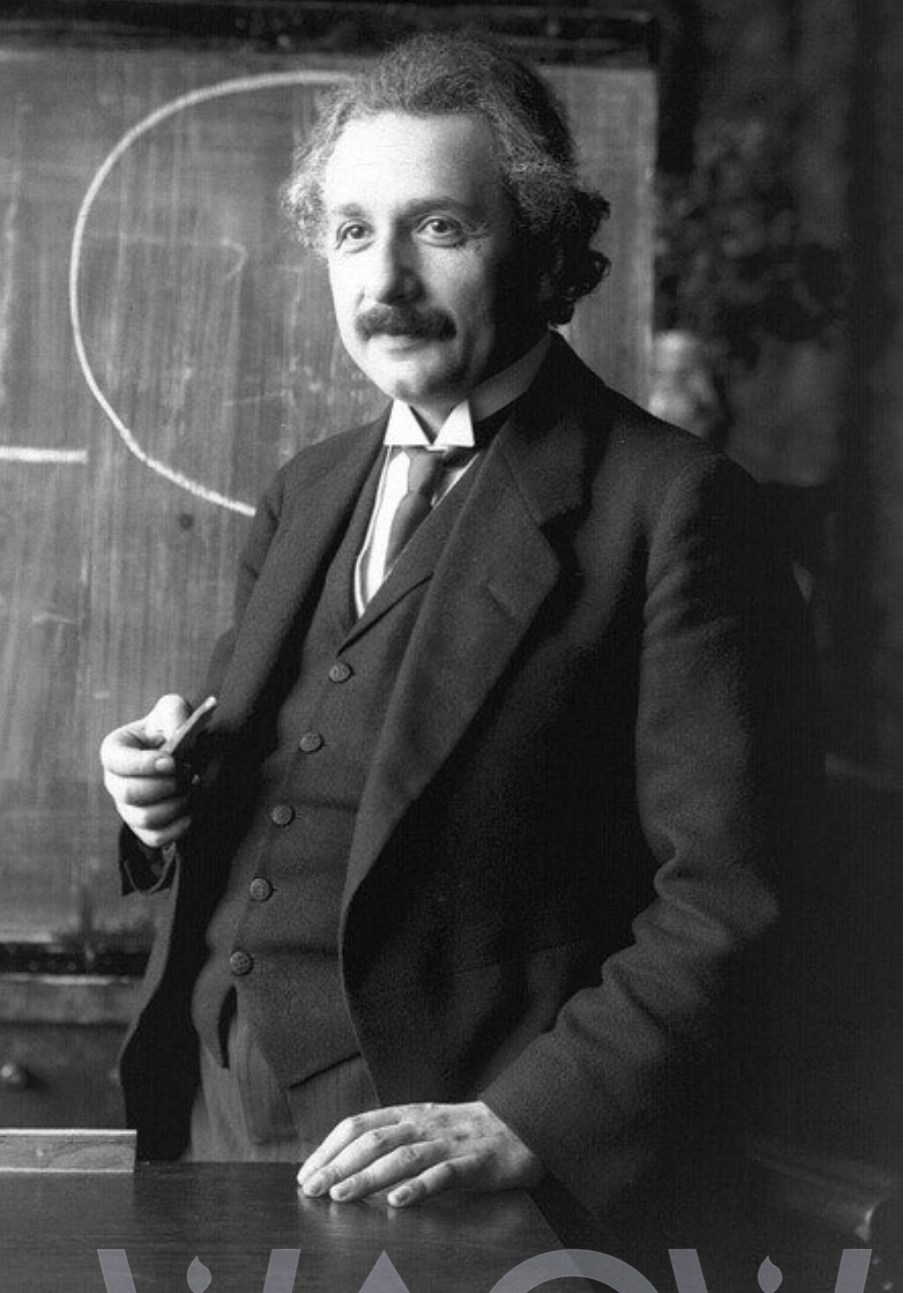
# COMUNICACIÓN ASERTIVA

---

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

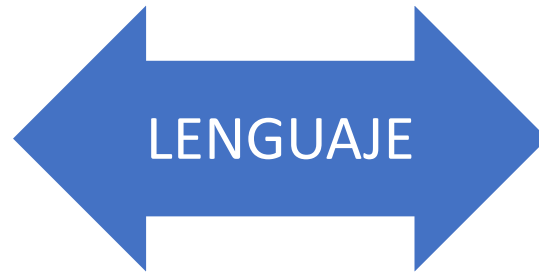
2

3

APA

EMOCIONAL



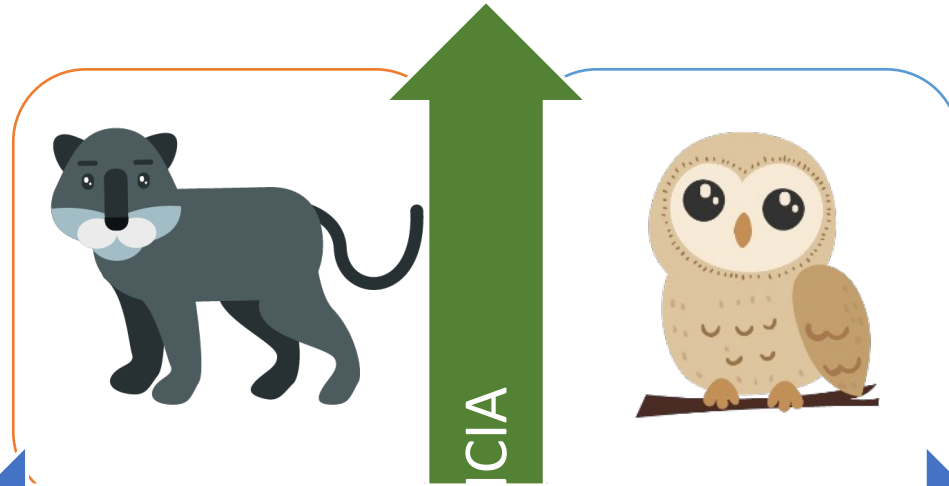


**Poco  
dominante**

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



RACIONAL



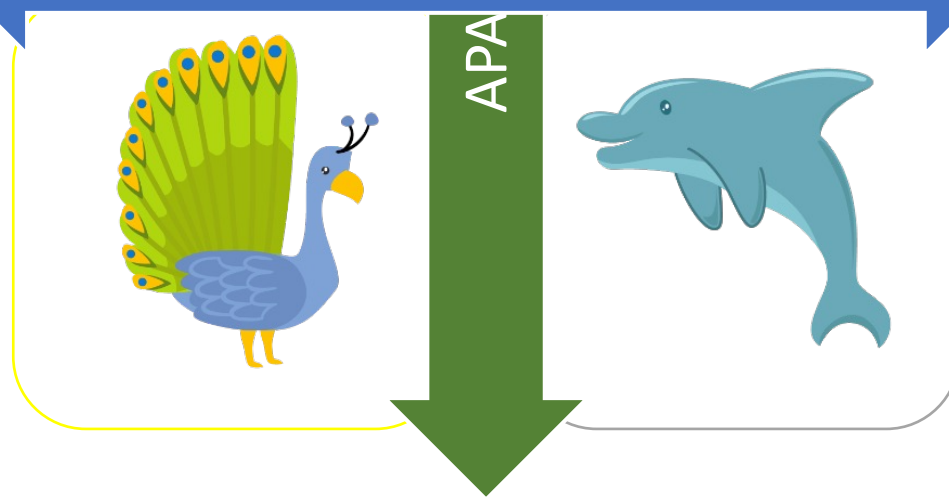
CIENCIA

MUY DOMINANTE



LENGUAJE

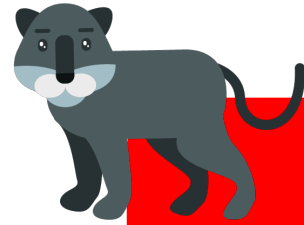
POCO DOMINANTE



APA

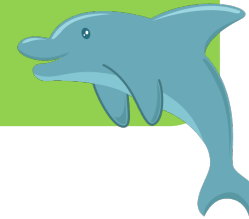
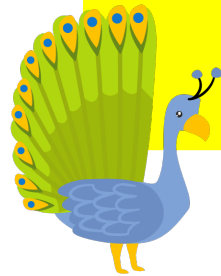
EMOCIONAL

- Resultado
- Claridad
- Preparación
- Seguimiento



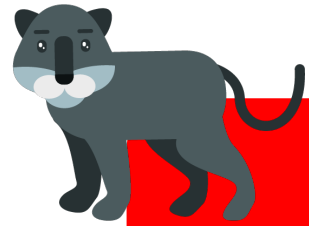
- Lógico
- Preparado
- Detallado
- Paciente

- Valentía
- Entusiasmo
- Imaginación
- Diversión



- Relación
- Sutileza
- Fácil lectura

RACIONAL

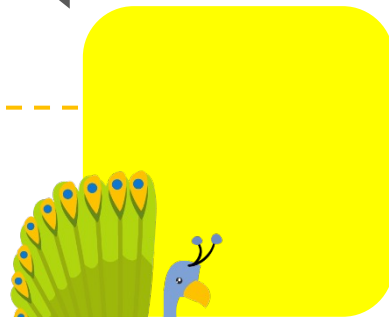


**ROJO**  
¿Qué? y ¿Cuánto?  
**RESULTADOS**

**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?



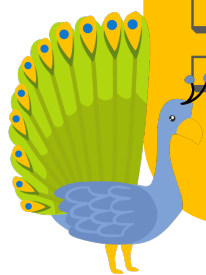


- Presenta propuestas y soluciones sin rodeos
- Hazles sentir que los resultados de aceptar lo que propones serán “sus resultados”
- La sustentación de los que propones tiene que ser breve y clara
- Establece claramente tu autoridad para presentar lo que propones

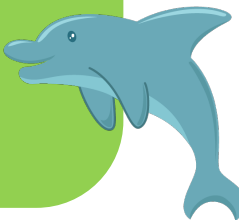


- Respalda tus propuestas sustentadas en hechos y datos
- Haz ver que tu propuesta es resultado de un análisis profundo
- Enséñales que el aceptar tu propuesta no implica un riesgo para ellos (o el riesgo es mínimo)
- Utiliza lenguaje de pérdidas

- 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



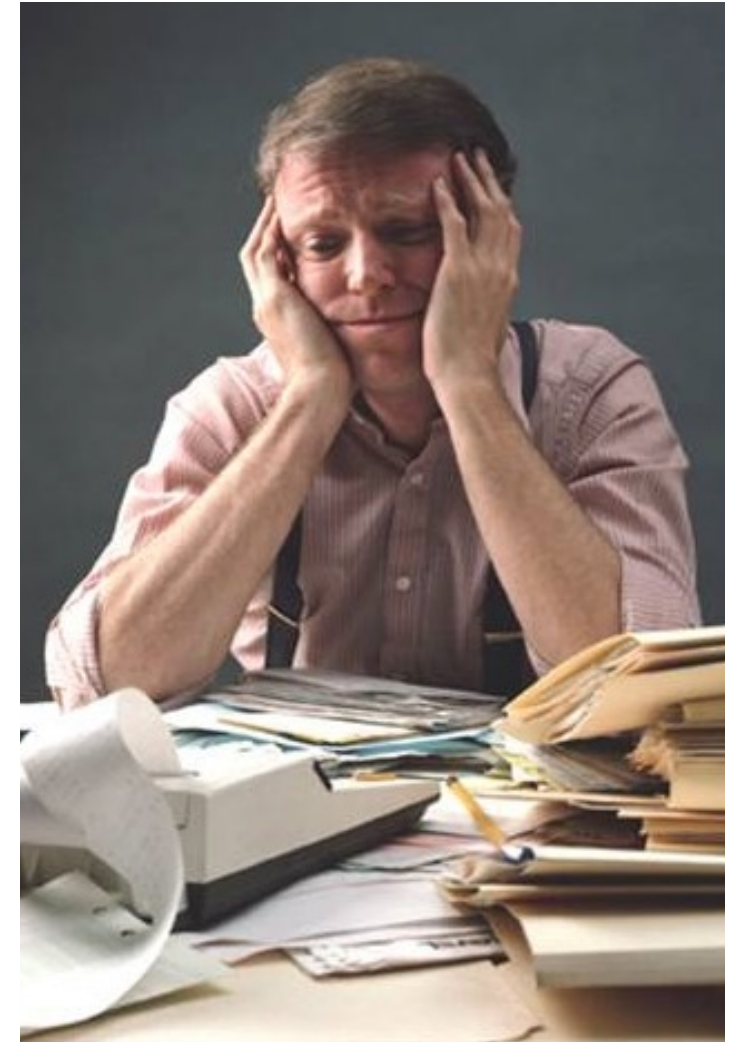




¿Cómo se  
generan las  
emociones?

# 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