

	SISTEMAS DE GESTION 2 U.T.N. - F.R.B.A.	2004
	Material Complementario – Comunicaciones Orales Efectivas	

Comunicaciones Orales Efectivas

Cuando tenga que comparecer en público, además de su voz, gran parte del mensaje que emitirá emanará de su imagen personal.

Expresión corporal, sus señales son:

La expresión facial:

Abarca el conjunto de todos y cada uno de los elementos localizados en el rostro. Los ojos, sus movimientos, su expresión, y por lo tanto la mirada. El movimiento de las cejas. La boca en sus distintas posiciones. Los músculos faciales. La inclinación de la cabeza y sus distintos movimientos.

El contacto visual

La mirada, los ojos, y sobre todo su dirección, es una de las fuerzas más importantes en la acción comunicadora no verbal.

Observar o sentirse observado condiciona el poder de comunicación y persuasión.

La mirada contiene un magnetismo y una fuerza especial, capaz de seducir, intimidar, inducir e incluso desvelar si se dice la verdad o se está mintiendo.

Cuando algo nos interesa o nos excita, nuestros párpados se abren más y nuestras pupilas se dilatan. Por el contrario, cuando algo no nos interesa, nuestras pupilas se contraen y nuestros párpados tienden a cerrarse. Todos estos movimientos oculares se realizan en forma refleja e inconsciente.

Aprender a analizar y utilizar la mirada le llevará a dominar con más efectividad el arte de la comunicación.

En una presentación, se recomienda realizar el recorrido de la sala con la mirada, tratando de hacer como un paneo, para distribuir la atención, y llegar mejor a la audiencia.

La postura general del cuerpo

Es la postura que se adopta ante diferentes situaciones.

En general, buscar una posición que le cause sensación de comodidad. Evitar el levantar los hombros en demasía, o tirarse hacia atrás.

Gestos y movimientos

Son las acciones de cada elemento corporal, aislado o en conjunto, que contienen un significado consciente o inconsciente.

Piense por unos instantes en los complicados ejercicios de aprendizaje que soportan los modelos de moda; cabeza alta, caminar de una manera determinada, una mano en el bolsillo, quitarse la chaqueta, y todo ello con la elegancia precisa para captar y seducir al espectador.

Realizamos gestos y movimientos para apoyar nuestra comunicación verbal.

Existen gestos o tics adquiridos de forma inconsciente que son muy negativos. Por ejemplo: rascarse o tocarse ante público determinadas zonas del cuerpo. Morderse las uñas. Juguetear de forma impertinente con las llaves o el lápiz, etc.

Averigüe si tiene usted algún tic e intente eliminarlo o por lo menos no exteriorizarlo delante de los demás.

Evite moverse de un lado al otro en forma permanente, esto causaría en varios de sus espectadores sensación molesta.

Distancias o territorios

Cada ser humano establece un campo de acción en su relación con los demás. Traza un espacio imaginario donde se desenvuelve y actúa y está directamente ligado al contacto físico y a la comunicación, en el que el contacto visual juega un papel importante.

Existe unas distancias individuales generales que pueden variar según la cultura y usos sociales.

La importancia del territorio y de las distancias puede observarse al subir en un ascensor de dimensiones reducidas, junto con alguien desconocido. La situación es incómoda.

Observe cómo cambia esta sensación cuando viajamos en un transporte público en horas pico. El espacio suele ser mucho menor pero se acepta por costumbre social, por haber mucha más gente y el tiempo de recorrido ser más largo.

Material General para Las Clases	Aporte de: Ing. Mariano Gecik, Ing. Lautaro Mon Revisión: Ing. Viviana E. Estrada
----------------------------------	--

	SISTEMAS DE GESTION 2 U.T.N. - F.R.B.A.	2004
	Material Complementario – Comunicaciones Orales Efectivas	

Cuando se pronuncia una conferencia, el público oyente está formando una masa compacta y delimitada por la separación de las butacas, por la disposición de las filas. Todos mantienen más o menos la misma postura y la misma dirección visual. La mirada del conferenciante debe ser general y cambiante. No debe dirigirse sólo a las primeras filas o a unas personas en concreto. Debe alternar la mirada entre el público en general y por grupos. Con el efecto de la distancia, cada oyente recibirá la impresión de que es observado particularmente, lo cual sirve para reforzar el mensaje visual.

Lenguaje de las manos.

Uno de los elementos más importantes que puede apoyar nuestro mensaje es el movimiento de nuestras manos, de los dedos y su relación con nuestro cuerpo.

Existe toda una simbología y significación en torno a las manos de cada persona.

Las manos dan ritmo a nuestro cuerpo; equilibran nuestro movimiento y complementan la expresión.

Y, por supuesto, las manos y los dedos son las herramientas que le permitirán apuntar, señalar, acompañar, parar, dar ritmo, enfatizar y a ayudar a expresar y complementar mejor partes de su mensaje verbal.

Observando las manos de una persona, podemos averiguar por su forma, estética y cuidado, a que tipo de trabajos se dedica.

El movimiento de las manos debe ser utilizado con cautela y precisión, sólo en aquellos momentos en que necesite poner de relieve un punto importante de su mensaje.

Mover demasiado las manos o el resto del cuerpo puede indicar nerviosismo o inseguridad, en consecuencia desvía el contenido principal de sus palabras.

El vestir.

Tanto las prendas que nos ponemos como los objetos que nos adornan son signos externos que también comunican, que denotan nuestro estado social, nuestro buen gusto y nuestro sentido estético, y deberán estar en consonancia con el contexto en el que hayamos de desenvolvernos.

La manera de vestir debe estar en un perfecto equilibrio entre nuestra forma de ser y pensar y la forma de ser y pensar del público al que nos dirigimos, ya que cada prenda posee un significado comunicativo intrínseco y especial.

Consejos a la hora de elegir su vestuario:

- Su vestuario deberá estar acorde con el contexto de su intervención y evitará tanto estar por encima como por debajo de las circunstancias.
- Deberá prestar atención a su vestuario e intentar no aparentar más de lo que realmente es, ya que este tipo de trucos acaban notándose a corto plazo.
- No elija un vestido o traje demasiado lujoso, si el público a que se ha de dirigir es de un nivel adquisitivo bajo o el tema a exponer está en contraposición con su atuendo.

En el caso de los varones,. Utilizar un chaleco debajo de la camisa.

En el caso de las damas, un trajecito es lo mejor.

El miedo y los nervios.

En primer lugar ha de saber que el público que acude a escucharle lo hace motivado y preparado para aprender algo nuevo y diferente, lo cual ya es un tanto a su favor.

En segundo lugar, sentir nervios o el "trac", cómo se le conoce técnicamente, es natural e incluso beneficioso.

Por muchas conferencias que realice a lo largo de su vida, siempre, minutos antes, sentirá una extraña sensación en el estómago y sus palpitaciones subirán de ritmo. Pues bien, eso es normal y positivo.

Los nervios iniciales le darán el empujón necesario para comenzar y si ha preparado con método su intervención, tenga la seguridad de quien todo irá bien.

En las primeras intervenciones, existen personas cuyo sistema nervioso puede estar alterado. El caso extremo es el quedarse en blanco, no saber que decir. Es un caso extraño que puede suceder muy pocas veces y su origen es fisiológico. Si esto le sucede, sea sincero. Mire al público y diga la verdad.

Recomendaciones para combatir el "trac normal":

- Si su intervención se ha de efectuar después de una comida o cena, no coma demasiado. El exceso de comida le hará sentir pesado y le restará agilidad y reflejos.
- No beba mucho líquido y procure ir al servicio antes de su intervención, sobre todo si ésta ha de ser algo extensa.
- No beba alcohol nunca antes de una intervención. El alcohol es una droga y aumenta su peligrosidad si se utiliza como atenuador nervioso.

Material General para Las Clases	Aporte de: Ing. Mariano Gecik, Ing. Lautaro Mon Revisión: Ing. Viviana E. Estrada
----------------------------------	--

	SISTEMAS DE GESTION 2 U.T.N. - F.R.B.A.	2004
	Material Complementario – Comunicaciones Orales Efectivas	

- Unos ejercicios de relax: antes de empezar vaya a un reservado o al servicio y respire con fuerza de quince a veinte veces, aspirando por al nariz y soltando el aire por la boca. Con fuerza. Si le tiemblan las manos, ábralas y ciérrelas con energía unas diez veces. El temblor desaparecerá.
- Tome una infusión relajante antes de empezar y rehuya el café y las bebidas con cafeína, si nota que actúan sobre su sistema nervioso como excitante.
- En algunos casos, si su pánico es muy intenso, es recomendable acudir a su médico y explíquele su estado. Le recetará un ansiolítico que aminorará su estado de excitación.

En el caso de que le tiemblen las piernas, se recomienda tener una silla cerca, para apoyarse sobre el respaldo de esta en los momentos en que siente que sus piernas no le responderán. Esto le serviría para darle mayor confianza (también puede ser sobre el atrio, si dispone de uno).

Elementos físicos que intervienen en la comunicación.

La sala.

Es muy importante conocer con antelación el escenario físico (donde usted deberá hablar y moverse), sus características específicas como:

- Sus dimensiones.
- La disposición del público.
- La acústica.
- La iluminación.
- Los materiales con los que cuenta: micrófonos, proyector de diapositivas, pizarra, etc.
- El lugar desde donde usted hablará.

El micrófono.

Un micrófono es un objeto que sirve para recoger y trasladar su voz, bien para ampliarla o bien para grabarla en una cinta de audio.

La falta de costumbre ante la propia voz ampliada puede cohibir su soltura y naturalidad, hasta el punto de ponerle nervioso.

Hable para y hacia el público, con naturalidad. El micrófono se encargará de captar y recoger sus palabras. Manténgase a unos 40 centímetros.

Conozca la situación de micrófono y después ignórelo.

La pizarra.

Éste es un elemento de gran ayuda para hacer más gráficas sus ideas. Su utilización le dará ante la audiencia una imagen más profesional y dinámica, ya que podrá moverse. Pero, atención, no abuse de su utilización.

Utilice la pizarra para hacer esquemas muy simples, con abreviaturas, o mejor iniciales y conéctelos con líneas, flechas o formas geométricas simples.

Lo ideal es: exponer una idea, trazar el esquema, desarrollar la idea, borrar y seguir hasta la próxima. Evite ir buscando espacios vacíos y escriba siempre en el centro de la pizarra.

Las diapositivas.

Proyectar diapositivas en una clase, presentación o conferencia añadirá a su labor una gran fuerza pedagógica. Primero necesitará elaborar un guión y buscar las imágenes que necesita y realizar los esquemas para después reproducirlos fotográficamente.

Elija imágenes de calidad e impacto y evite las de poco interés o poca calidad. El público es muy exigente.

No empiece ni termine su actuación proyectando diapositivas.

El vídeo.

Consiste en un pequeño reportaje en forma de película que sirve para mostrar y explicar un concepto o producto en forma espectacular.

Normalmente cuando se realiza para incluir en una conferencia ya se planifica en función de su duración.

Revise el material primero.

Es un medio poco recomendable; a no ser que contenga datos muy importantes e imprescindibles, no lo utilice.

La duración de los videos no debe sobrepasar los quince minutos.

Normas básicas protocolarias.

3Material General para Las Clases	Aporte de: Ing. Mariano Gecik, Ing. Lautaro Mon Revisión: Ing. Viviana E. Estrada
-----------------------------------	--

	SISTEMAS DE GESTION 2 U.T.N. - F.R.B.A.	2004
	Material Complementario – Comunicaciones Orales Efectivas	

El concepto de "buena educación" consiste en un conjunto de reglas de comportamiento de relación social que varían con el tiempo y con la sociedad y que permiten al individuo relacionarse con los demás de una manera cordial.

Normas que son de uso cotidiano y que le ayudarán a reforzar su imagen a la hora de hablar en público:

El tratamiento.

Tratar de "Usted" a los demás es una de las primeras reglas de la buena educación en la comunicación. No importa el rango ni la edad de nuestros interlocutores; el tratamiento de "Usted", delimita el territorio con respecto a las otras personas e implica respeto. (Igualmente hay que presentar mucha atención a la relación existente entre los que recibirán la presentación y el presentador, como el entorno Cultural en el que se encuentra)

El tratamiento de "Señor" y "Señora".

Lo mismo que el "usted" el tratamiento de "señor" (o de "señora") acompañado del nombre y del primer apellido debe utilizarse con más asiduidad de la corriente.

Una vez establecido el primer contacto deberá tratar a su interlocutor con el tratamiento de "señor" (o "señora") junto con el apellido si se trata de un superior o de una persona mayor.

Cuando se trate de una persona de su misma posición social o de edad similar podrá utilizar el "señor" (o "señora") junto con su nombre de pila.

El nombre individual.

En casi todas las relaciones humanas en las que pretenda mantener un trato social cordial y amistoso, pronuncie el nombre de su interlocutor cada vez que se dirija a él, independientemente del tratamiento (de "usted" o de "tu").

El saber escuchar.

Ésta es otra de las premisas que deben estar presentes en su conducta y es una de las piezas clave de la comunicación.

Escuchar significa entender las necesidades, opiniones e inquietudes de los demás, lo que le permitirá adaptar sus objetivos a los del oyente.

Cuando tenga que hablar en una reunión realice una corta presentación y deje que sus interlocutores opinen al respecto; y cuando estos lo hagan, escúchelos, estableciendo contactos visuales periódicos, y déjelos siempre terminar su intervención, nunca interrumpa, aunque no tengan razón.

Una vez su interlocutor haya terminado, realice una pausa de dos o tres segundos antes de empezar a hablar. Si su interlocutor le interrumpe de nuevo, déjele hablar. No se ponga nervioso, debe dominar la situación. La otra persona actúa con poca educación. Si permanece atento, relajado y escuchando, pero siempre sin seguir el juego de su interlocutor, en poco tiempo ganará la batalla. Evite entrar en acaloradas discusiones.

Las palabras.

La palabra es una de sus mejores armas, tanto para comunicar como para persuadir a sus interlocutores. Usted debe tener como meta constante el enriquecimiento de su vocabulario. No se canse de indagar y buscar palabras que mejor definan sus ideas y conceptos y acostúmbrese a utilizarlas.

Evite siempre las palabras malsonantes, tenga en cuenta que la buena educación le dará credibilidad y afianzará su imagen ante la mayoría de sus oyentes.

No sea rebuscado ni "cursi".

Existen muchas palabras que utilizadas fuera de contexto suenan mal, pero que si son correctamente utilizadas para expresar un concepto serio y real, simplemente son válidas.

Para utilizar las palabras correctas, deberá hacerse una idea general del nivel cultural de sus receptores y adaptarlas a dicho nivel.

El saludo.

El saludo es un rito que abre y cierra todas las comunicaciones verbales.

Según la sociedad y las circunstancias el saludo varía, por lo que es conveniente que conozca de antemano las costumbres de sus interlocutores.

Utilice siempre las normas de cortesía y educación tanto para iniciar una conversación como para despedirse.

3Material General para Las Clases	Aporte de: Ing. Mariano Gecik, Ing. Lautaro Mon Revisión: Ing. Viviana E. Estrada
-----------------------------------	--

	SISTEMAS DE GESTION 2	2004
	U.T.N. - F.R.B.A.	
Material Complementario – Comunicaciones Orales Efectivas		

La presentación.

Después del saludo, y si es la primera vez que se entrevista con otras personas, deberá presentarse. Darse a conocer.

La presentación personal debe ser corta, clara y precisa, para que sus interlocutores le identifiquen y conozcan de inmediato.

En movimiento.

Cuando llegue a dar su primera charla o entrevista de negocios, su manera de caminar y moverse indicará su grado de confianza, profesionalidad y educación. Camine con paso firme y seguro.

Evite llegar y de inmediato comenzar la charla, dése unos minutos para acomodarse.

La puntualidad.

Recuerde que "el tiempo es oro". Hablar de puntualidad significa hablar de tiempo, pero, lo que es más importante, de su tiempo y del de los demás.

Ser puntual significa: ser ordenado, preciso, serio, profesional, responsable y educado.

El talante.

Su manera psicológica de presentarse y estar ante los demás hará que consiga amigos o enemigos.

Un talante abierto, positivo, simpático, honrado y sincero creará confianza en los que le escuchan. Por el contrario, un talante negativo, seco y fingido, creará desconfianza y hostilidad.

Los modales.

Son las acciones externas con las que los demás le perciben y denotan su educación. Aprender ciertas normas sociales no es un lujo, ni un esnobismo, al contrario, es un signo de cultura.

Los modales, lo mismo que el talante, deben ser naturales y espontáneos, e irse aprendiendo con tiempo y soltura.

La simpatía y el sentido del humor.

Lo alegre y desenfadado comunica, atrae y "vende más"

La simpatía es un don natural que está en mayor o menor grado en los seres humanos y que puede ejercitarse y desarrollarse.

No caiga en la tentación de ser "chistoso"

El tacto.

Hace referencia a que decimos y en que momento lo decimos. Es aconsejable ser cauto y comedido en ciertas manifestaciones. Conocer el tipo de público con anterioridad puede ayudarle, pero si comete un error rectifíquese al instante.

La discreción.

Cuando posee información de cualquier índole que pueda perjudicar los intereses, la fama o la reputación de terceras personas y no aporte un beneficio real para sus oyentes, eluda dicha información.

La comunicación oral

La palabra hablada.

La palabra es un sonido o conjunto de sonidos articulados que sirven para expresar una idea. La fuerza de la palabra estriba en su poder comunicativo de forma rápida, natural, directa y personal. Una palabra o una frase es capaz de encerrar varios significados y matices diferentes, según quién la escuche, cuándo la escuche, cómo la pronunciemos y con qué intención. Por ello, es necesaria la elección correcta de las palabras y su significado, en concordancia con su nivel cultural y el del receptor.

La voz.

3Material General para Las Clases	Aporte de: Ing. Mariano Gecik, Ing. Lautaro Mon Revisión: Ing. Viviana E. Estrada
-----------------------------------	--

	SISTEMAS DE GESTION 2 U.T.N. - F.R.B.A.	2004
	Material Complementario – Comunicaciones Orales Efectivas	

De la misma manera que prestamos atención y corregimos nuestras posturas y movimientos, debemos aprender a mejorar nuestra voz.

La modulación.

Consiste en variar convenientemente el tono y el volumen de la voz.

El volumen dependerá de el auditorio y la cantidad de oyentes.

Alternar los tonos altos con los bajos y aumentar el volumen puede servir para remarcar ideas y darse mejor a entender.

La dicción.

Se refiere a la pronunciación de las palabras y entran en juego la respiración, los labios y la lengua.

El dominio de la dicción consiste sólo en entrenamiento y en el conocimiento correcto de las palabras y su pronunciación.

El ritmo.

Hace referencia al compás general de toda su intervención oral y dependerá del tiempo total de que dispone para comunicar su mensaje. El mensaje deberá ir variando en proporción directa entre lo que quiere explicar y el tiempo total de que dispone, alternando fases de gran viveza con fases más pausadas y relajadas. Trate de buscar el equilibrio justo para mantener al público interesado de principio a fin.

La pausa.

Es el silencio que se produce al terminar determinadas frases y sirve para acentuar la importancia de éstas, a la vez que invita a reflexión. La pausa va íntimamente ligada al ritmo y forma parte de él. El tiempo de duración de una pausa debe ser inversamente proporcional al ritmo general.

La estructura del mensaje.

Para preparar un discurso, una presentación, etc. es importante que se acostumbre a estructurar por escrito sus mensajes.

Es de vital importancia estar bien informado antes de hablar en público; no es necesario un dominio total de tema, pero sí es cierto que, cuanto mayor sea mejor. Y sobre todo, estar seguro de lo que se habla. La seguridad se transmite a los interlocutores de una manera invisible. Asegúrese de lo que va a decir, no mienta nunca.

La idea.

Es el punto de partida, el núcleo principal de su intervención.

Concrete y objetive la idea con un título.

La composición.

Una vez definida la idea deberá desarrollarla. El tiempo con el que contará para expresarse limitará la cantidad de conceptos que deberá incluir.

El método más fácil y efectivo es utilizar la estructura de teatro clásico:

INTRODUCCIÓN – NUDO – DESENLACE

Introducción (10/15% del tiempo total):

- Presentación personal.
- Título.
- Objetivo principal.
- Aspectos generales.
- Pausa.

Este momento de la presentación es fundamental, es donde debe poder "capturar la atención" de su público, lograr que tengan la voluntad de "querer escuchar lo que tiene para decirles"

Nudo (70/80% del tiempo total):

- Exposición ordenada de cada concepto.

3Material General para Las Clases	Aporte de: Ing. Mariano Gecik, Ing. Lautaro Mon Revisión: Ing. Viviana E. Estrada
-----------------------------------	--

	SISTEMAS DE GESTION 2 U.T.N. - F.R.B.A.	2004
	Material Complementario – Comunicaciones Orales Efectivas	

- Exposición de datos, esquemas, gráficos, imágenes.
- Posible intervención del oyente.
- Pausa.

Desenlace (10/15% del tiempo total):

- Resumen.
- Conclusión.
- Ruegos y preguntas.
- Despedida.

Intensidad y ritmo comunicativo.

Este concepto hace referencia a la "fuerza" y ritmo de la comunicación. Reúne todos los recursos persuasivos que deben dosificarse según el tipo de intervención que vaya a realizar.

La intensidad imprime dinamismo a la intervención captando la atención del público.

El estilo y el tratamiento.

Es la manera personal de comunicar en cualquier circunstancia.. Implica adaptar todos los elementos que intervienen en la comunicación oral a su personalidad.

PRESENTACIÓN DE UNA IDEA

Marco de referencia del Oyente

¿Porqué debo escuchar?

¿Cuál es la gran idea?

¿Saco algo de esto?

¿Cómo lo sabe?

Si, pero...

Asegurémonos de que entiendo

Muy bien, ¿cómo empiezo?

Secuencia de presentación del Orador

Declaración beneficio inicial

Idea

Beneficios

Evidencias

Objeciones

Resumen

Acción

PRESENTACIÓN DE UNA PROPUESTA

Marco de referencia del Oyente

¿Porqué debo escuchar?

¿Dónde estoy ahora?

¿Adonde quiero ir?

¿Cómo puedo llegar?

¿Saco algo de esto?

¿Cómo lo sabe?

Si, pero...

Asegurémonos de que entiendo

Muy bien, ¿cómo empiezo?

Secuencia de presentación del Orador

Declaración beneficio inicial.

Historia del problema

Solución

Características de la solución

Beneficios

Evidencias

Objeciones

Resumen

Acción

	SISTEMAS DE GESTION 2 U.T.N. - F.R.B.A.	2004
	Material Complementario – Comunicaciones Orales Efectivas	

PRESENTACIONES EFICACES

Habilidades físicas y sus beneficios

CONTACTO Y CONTROL VISUAL:	PIES FIRMES:
Doble comunicación	Transmite seguridad
Lucir en control	Genera gestos
Control del flujo del pensamiento	Contrarresta el nerviosismo
"5 segundos o un pensamiento completo"	
PROYECCIÓN VOCAL:	MOVIMIENTOS DE BRAZOS:
Escuchada por la audiencia	Extensión de palabras
Animación vocal	Proyecta entusiasmo
Animación física	Luce en control
"suba el volumen"	"posición erguida"
AYUDAS VISUALES:	APUNTES:
Sea simple	Mire hacia abajo / no hable / ordene pensamientos
Grafique palabras	Mire hacia arriba / contacto visual / hable
Use blancos	Repita
Drene, luego explique	
PODIOS:	PUBLICO Y RELACIÓN CON ÉSTE
No tocar	Reconocer interrogador y pregunta
Gestos amplios	Responder
Pies firmes	Relacionar con la presentación
Contacto y control visual	

Ninguno de los puntos anteriores es la verdad absoluta, cada uno deberá ir tomando lo que se ajuste mejor a sus necesidades y resultados.

	SISTEMAS DE GESTION 2 U.T.N. - F.R.B.A.	2004
	Material Complementario – Comunicaciones Orales Efectivas	

Ejercitaciones posibles

PRESENTACIÓN Nº 1

TÓPICO:
¿Quién soy yo?

OBJETIVO:
Presentarse

SUGERENCIAS SOBRE EL CONTENIDO:

Nombre _____

Empresa _____

Responsabilidades del cargo _____

Los aspectos más interesantes de mi actual trabajo _____

Las cosas que más me gustan de la comunidad donde vivo _____

Y/o

Las cosas que menos me gustan de la comunidad donde vivo _____

TIEMPO: 3 Minutos

	SISTEMAS DE GESTION 2 U.T.N. - F.R.B.A.	2004
	Material Complementario – Comunicaciones Orales Efectivas	

PRESENTACIÓN Nº 2

TÓPICO:

Unas vacaciones inolvidables

OBJETIVO:

Practicar habilidades físicas

SUGERENCIAS SOBRE EL CONTENIDO:

Planeamiento de las vacaciones _____

¿Quiénes fueron? _____

¿Cómo viajaron? _____

Lo más inolvidable de esas vacaciones _____

¿Lo haría nuevamente? _____

TIEMPO: A designar por el instructor

	SISTEMAS DE GESTION 2 U.T.N. - F.R.B.A.	2004
	Material Complementario – Comunicaciones Orales Efectivas	

PRESENTACIÓN Nº 3

TÓPICO:

Presentación de una idea

PROPÓSITO:

Proporcionar práctica en:

- a) Contacto y control visual
- b) Proyección vocal
- c) Posición de pies y caderas
- d) Movimiento de brazos
- e) Ayudas visuales y medios auxiliares
- f) Organizativas
- g) Manejos de preguntas

CONTENIDO:

- A. Declaración beneficio inicial
- B. Idea
- C. Beneficio/s
- D. Evidencias
- E. Manejo de objeciones
- F. Resumen (B y C)
- G. Acción

TIEMPO: A designar por el instructor

Se puede adicionar: entregar marcadores, cartulinas, para adicionar la observación del : Manejo de Recursos.