

# Emprendedores: Habilidades directivas

## Administración de empresas

El objetivo principal del curso es dotar al emprendedor de aquellas estrategias que le permita, en su posición de directivo, encargado o superior de un grupo de personas, poder adquirir las estrategias necesarias para desarrollar su trabajo diario de una forma más eficiente y obtener mejores resultados a corto y largo plazo. Para ello, se prestará atención a las competencias requeridas para trabajar en equipo; aprender los conceptos básicos, características, funciones y habilidades que debe tener un líder o ejecutivo comercial; y la correcta preparación de las presentaciones orales, dotando al alumno de todas aquellas herramientas que le permitirán conseguir el éxito total en este proceso comunicativo.

**Idioma:** Spanish

**Requisitos:** Browser: Microsoft Internet Explorer, 7.0

**Horas de teoría:** 79 horas

**Horas de práctica:** 26 horas

TOTAL HORAS DEL CURSO: 105 horas



## Contenido

### • Habilidades directivas

El objetivo principal del curso es dotar al alumno de aquellas estrategias que le permitan, en su posición de directivo, encargado o superior de un grupo de personas, poder adquirir las estrategias necesarias para desarrollar su trabajo diario de una forma más eficiente y obtener mejores resultados a corto o largo plazo.

#### ○ **Gestión del tiempo**

Esta lección estudia la forma de gestionar correctamente el tiempo, de forma que el alumno va a ser capaz de distinguir aquellos puntos en los que falla y poder así desarrollar una planificación y programación correctas. Del mismo modo, va a ser capaz de comprender el beneficio que supone no solo la gestión de este tiempo, sino también el reparto de tareas para un correcto funcionamiento de toda la empresa u organización.

Contenido: 1. Introducción. 2. El tiempo como recurso. 3. Cómo gestionar el tiempo correctamente. 4. Herramientas para una correcta gestión del tiempo. 5. Problemas con la gestión del tiempo y sus causas. 6. Los beneficios de una buena gestión del tiempo.

#### ○ **Proceso de gestión del cambio**

Se describen aspectos relevantes del cambio y las distintas formas en las que puede afrontarlo para poder conseguir sus objetivos empresariales y que su empresa u organización que se adapte sin problemas a los distintos cambios externos.

Contenido: 1. Introducción al cambio. 2. Factores que dirigen el proceso del cambio. 3. Planificación de la gestión del cambio. 4. Factores clave para la gestión del cambio. 5. Instrumentos para un diagnóstico organizacional.

#### ○ **Toma de decisiones y resolución de problemas**

A lo largo de esta lección el alumno va a ver que el proceso de toma de decisiones no es algo que solo suceda en la vida cotidiana, sino que también puede extrapolarse al mundo empresarial. Conocerá como aplicar distintas técnicas de toma de decisiones en su trabajo diario en la empresa a la hora de reflexionar, decidir, ejecutar y rectificar ante las distintas elecciones hechas en el desarrollo de su quehacer diario.

Contenido: 1. Introducción. 2. Etapas del proceso de toma de decisiones. 3. Tipos de decisiones. 4. Condiciones en las que tiene lugar la toma de decisiones.

#### ○ **La negociación**

Se define de una manera adecuada lo que significa el concepto de negociación, las características básicas que lo forman, los tipos de negociación existentes y las fases del proceso de negociación propiamente dicho.

Contenido: 1. Introducción: definición de negociación. 2. Características de la negociación. 3. Tipos de negociación. 4. Criterios y estrategias para la negociación. 5. Fases de la negociación. 6. Conflictos y negociación.

#### ○ **La comunicación**

Se estudia qué es y qué elementos constituyen la comunicación, y como esta contribuye a hacer nuestra labor en la empresa más beneficiosa y obtener así mejores resultados.

Contenido: 1. La comunicación como proceso dentro de la empresa. 2. Tipos de comunicación en la empresa. 3. Comunicación exitosa. 4. La comunicación oral. 5. La comunicación no verbal. 6. Comunicación telefónica. 7. Los componentes de la atención telefónica. 8. Aspectos para establecer una correcta comunicación telefónica.

- **Liderazgo y dirección**

Con esta lección el alumno va a ser capaz de adquirir aquellas técnicas que lo conviertan en un líder eficaz, capaz de conseguir los objetivos marcados por la organización. También conocerá las herramientas básicas que puede utilizar con tal de conseguirlo.

Contenido: 1. Introducción. 2. Liderazgo: concepto y características. 3. Funciones del líder. 4. Requisitos, perfil y competencias del líder eficaz. 5. Estilos de comportamiento y dirección. 6. La inteligencia emocional. 7. Herramientas de gestión: objetivos y motivación.

- **Habilidades directivas - Consolidación**

Describe todo lo relacionado con los directivos: el concepto, los roles que desempeña, sus funciones, etc. Todo esto a través de técnicas que se muestran a lo largo del curso, como la de hacer una buena planificación y administración del tiempo para conseguir los objetivos marcados en los plazos que se han descrito. Muestra cómo hay que reaccionar en el momento que surge un imprevisto y de tomar una buena decisión. Para finalizar, nos compara un ejecutivo con un líder, mostrando todos los rasgos comunes entre ellos.

- **¿Qué significa ser directivo? Roles y funciones**

Muestra todo lo que envuelve ser un directivo. Define qué es una organización y todos los niveles que existen. Describe a los directivos, mostrando características comunes y los roles que desempeñan junto con sus cualidades. Contenido: 1. ¿El porqué de los directivos? 2. ¿Quiénes son los directivos? 3. ¿Qué son las organizaciones? 4. ¿Qué son los directivos? 5. Roles de los directivos. 6. Cualidades de los directivos.

- **Técnicas de Gestión Directiva**

Describe técnicas sobre cómo realizar una buena planificación en la empresa. Por ejemplo, la forma de filtrar información para construir escenarios y de ellos obtener futuros resultados, cómo hacer una buena administración del tiempo, cómo planificar todos los objetivos y qué cualidades ha de tener un equipo de trabajo. Contenido: 1. La evaluación ambiental. 2. Las proyecciones. 3. La administración del tiempo. 4. Los objetivos: Fundamentos de la planificación. 5. Los equipos de trabajo.

- **La Toma de Decisiones**

Muestra las distintas maneras en las que se puede tomar una decisión acertada para resolver un problema surgido y cuál es el proceso que se ha de seguir para adoptarla correctamente. Describe cómo tomarlas en el caso de que sean decisiones grupales, mostrando varios tipos de toma de decisiones. Contenido: 1. La esencia del trabajo de un ejecutivo. 2. Las distintas componentes para el análisis de alternativas. 3. Clases de decisiones. 4. La toma de decisiones intuitiva. 5. Técnicas de decisiones grupales. 6. Resolución de problemas y toma de decisiones.

- **La Planificación. Ejecutivos y Líderes**

Define todo el proceso de planificación que ha de seguir un directivo para conseguir los objetivos marcados en un período de tiempo, ya sea corto, medio o largo plazo. Describe la tipología que existe dentro de la planificación. Compara y muestra las diferencias que existen entre un ejecutivo y un líder, mostrando que rasgos ha de tener un líder. Contenido: 1. Propósito de la planificación. 2. Planificación y desempeño. 3. Tipos de planes. 4. Asimilación de contenidos. 5. El liderazgo en las empresas. 6. Ejecutivos y líderes. 7. Teoría de las características. 8. Teorías del comportamiento. 9. Estilo de liderazgo.

- **Dirección y desarrollo de equipos de trabajo - Gestionando el tiempo**

Describe conceptos y técnicas para realizar una correcta gestión del tiempo y conseguir los objetivos que se plantean los trabajadores, en especial, al formar equipos de trabajo.

- **El valor del tiempo como recurso individual y organizativo**

Esta lección sirve de introducción a la gestión del tiempo. Encontrará principios y mitos en la gestión del tiempo que un director de equipos de trabajo debe conocer en el ámbito teórico.

1. Introducción. 2. La subjetividad y la objetividad del tiempo. 3. Principios para la administración del tiempo. 4. Mitos que destruyen la gestión eficaz del tiempo.

- **Aspectos que determinan la gestión del tiempo**

En esta ocasión conoceremos los aspectos que influyen en el éxito o el fracaso de la gestión del tiempo, como: actitudes, prioridades, planificación, objetivos, interrupciones, retrasos, programación, papeleo, reuniones y trabajo en equipo. De esta forma, podremos mejorar su rendimiento.

1. Introducción.
2. Actitudes.
3. Prioridades.
4. Planificación.
5. Objetivos.
6. Interrupciones.
7. Retrasos en la realización de tareas.
8. Programación.
9. Papeleo.
10. Reuniones.
11. Trabajo en equipo.
12. Objetivos S.M.A.R.T. para la administración del tiempo.

- **Ladrones y planificación del tiempo**

Presentamos una gran parte de las situaciones que denominamos ladrones del tiempo y las técnicas necesarias para evitar estas situaciones y tomar las decisiones oportunas en cada momento. Asimismo se desarrollan los conceptos de importancia y urgencia.

1. Introducción.
2. Factores externos.
3. Factores internos.
4. Beneficios de la planificación del tiempo.
5. Urgencia e importancia.

- **De objetivos a tareas**

En esta lección comprobaremos la importancia de la tarea de planificación empresarial, que incluye la fijación de objetivos. Los objetivos de las empresas son una realidad mucho más compleja. Hablar sobre objetivos empresariales nos hace tener presente que las empresas pueden tener objetivos muy diferentes y que en una misma empresa también suelen convivir objetivos diferenciados.

1. Determinación de objetivos.
2. Medición de objetivos.
3. Ejemplo de medición de objetivos.
4. La gestión del tiempo basada en objetivos.

- **Cómo delegar tareas y resolver conflictos**

Describe los conceptos de delegación y conflicto que se pueden dar en una empresa. Saber delegar y gestionar los conflictos para eliminar los que afecten negativamente a los esfuerzos que la organización dedica a alcanzar sus objetivos son tareas propias del director de equipos de trabajo.

1. Ventajas de la delegación.
2. Estrategias de delegación.
3. Conclusiones en cuanto a la delegación.
4. ¿Qué es un conflicto en la empresa?
5. Factores que determinan los conflictos dentro de un equipo.
6. ¿Cómo se resuelven los conflictos?

- **Gestión del tiempo en diferentes tipos de reuniones**

Una reunión no genera, por sí misma, una acción o decisión, por lo que antes de decidir hacerla y para lograr la máxima productividad posible, se debería analizar si es un buen método para alcanzar un objetivo, cuál es su finalidad, si hay otras alternativas menos gravosas, si se disponen de los medios necesarios para satisfacer las necesidades para lograr la finalidad y si hay obstáculos que impidan su éxito.

1. El tiempo y las reuniones.
2. Tipología de reuniones.
3. ¿Son eficaces nuestras reuniones?
4. Cómo se coordinan las reuniones.

- **El tiempo y el estrés**

El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten. En esta lección conocerá como detectarlo, qué consecuencias puede acarrear y cómo prevenirlo efectivamente.

1. Concepto de estrés laboral.
2. Fuentes del estrés laboral.
3. Consecuencias del estrés laboral.
4. Detección del estrés laboral.
5. Prevención del estrés laboral.

- **Dirección y desarrollo de equipos de trabajo - Dirección y motivación de equipos**

Se presentan distintos conceptos y técnicas de cara a la correcta dirección y motivación de equipos de trabajo, como la forma de abordar los problemas, el proceso de toma de decisiones, características del buen líder y la inteligencia emocional.

- **Identificación, características y tipos de problemas**

Los problemas se definen como cuestiones o puntos discutibles que se intenta resolver, como situaciones de difícil resolución. La resolución de problemas genera muchas ideas; pero una idea no es una solución. Las ideas hay que analizarlas, jerarquizarlas y seleccionar aquellas que pueden dar lugar a una solución.

1. Introducción.
2. Sugerencias para plantear un problema.
3. Tipologías de los problemas.
4. Análisis de problemas: pensamiento convergente y divergente.

- **La toma de decisiones**

Suele ser muy deficiente la manera que se tiene de tomar decisiones. Se empieza por discutir alternativas y soluciones posibles en vez de determinar precisamente la necesidad que se pretende corregir, no se dispone de una técnica que nos permita valorar y ponderar adecuadamente los objetivos perseguidos, predomina muchas veces lo emotivo sobre lo racional. Todo ello supone que bastantes decisiones que toman los directivos dejan mucho que desear. Veremos cómo evitarlo.

1. Introducción.
2. Consejos para resolver problemas.
3. La toma de decisiones como

- proceso. 4. Barreras para la toma de decisiones efectiva. 5. Tipos de decisiones. 6. Importancia de la toma de decisiones en grupo.
- **Liderazgo**  
El liderazgo es el conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. En la administración de empresas, el liderazgo es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea este personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización).  
1. Introducción. 2. Funciones del líder. 3. Motivar. 4. Autoestima. 5. Aprender a liderar.
- **Cualidades de un líder y estilos de liderazgo**  
Describe algunas de las cualidades y competencias que debe tener un líder.  
1. Cualidades básicas. 2. El carisma. 3. Estilos de liderazgo. 4. Competencias del líder.
- **Estilos de dirección e inteligencia emocional**  
Describe los distintos estilos de dirección que puede utilizar un líder y el concepto de inteligencia emocional como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás.  
1. Estilos de dirección. 2. Inteligencia emocional. 3. Las emociones.
- **Dirección y desarrollo de equipos de trabajo - Consolidación**  
Describe cómo diagnosticar el grado de madurez de un equipo de trabajo y propone algunas ideas muy prácticas sobre como aprovechar al máximo el potencial de su equipo.
- **¿Qué es un equipo de trabajo?**  
Definición de un equipo de trabajo. Diferencias entre trabajar en grupo y trabajar en equipo. Ventajas y desventajas. ¿Qué es un equipo de alto rendimiento?  
1. Introducción. 2. Definición de equipo de trabajo. 3. Ventajas de trabajar en equipo. 4. ¿Qué significa trabajar en equipo? 5. ¿Qué es un equipo de alto rendimiento? 6. Elementos que componen un equipo.
- **¿Qué es un equipo de trabajo? Casos prácticos**  
Repaso de los conceptos teóricos estudiados en la lección anterior, con el apoyo de situaciones prácticas que invitan a la reflexión y a la aplicación de los conocimientos adquiridos.  
1. Presentación. 2. La correduría Vénditas. Funciones y organización. 3. El gerente plantea algunas mejoras al equipo. 4. El equipo de trabajo y sus opiniones respecto a la correduría.
- **La creación de un equipo de trabajo**  
En esta lección aprenderá a diagnosticar cuál es el momento de evolución de su equipo de trabajo, cómo dirigir distintos equipos en función de su finalidad, establecer criterios para seleccionar a los mejores miembros del equipo, conocer qué pasos tiene que seguir si desea que su equipo se transforme en un Equipo de Alto Rendimiento, e identificar cuáles son las variables de espacio físico e infraestructura tecnológica que favorecen la organización y coordinación del trabajo en equipo.  
1. Introducción. 2. Tipos de equipos de trabajo. 3. Fases en la evolución de un equipo de trabajo. 4. El papel del líder del equipo de trabajo. 5. Los equipos interfuncionales. 6. La selección de los miembros del equipo de trabajo.
- **Creación del equipo de trabajo. Casos prácticos**  
Repaso de los conceptos teóricos estudiados en la lección anterior, con el apoyo de situaciones prácticas que invitan a la reflexión y a la aplicación de los conocimientos adquiridos.  
1. La contratación de Conrado Trade. 2. Lanzamiento del proyecto del nuevo sistema integral de gestión. 3. El Comité de dirección sin Don Vicente.
- **El desarrollo de un equipo de trabajo**  
Cómo convertir nuestro equipo actual en un Equipo de Alto Rendimiento, y los ingredientes necesarios para desarrollarlo: la Visión Compartida, los Valores y Reglas del Juego del equipo, la Sinergia, La Confianza, la Comunicación, el Aprendizaje Cooperativo, La Cultura del Error y la asignación de roles a los miembros del equipo.  
1. La transición a un equipo de alto rendimiento. 2. Desarrollar una visión compartida. 3. Valores y reglas del juego. 4. La Sinergia. 5. Gestionar la confianza. 6. La comunicación en el equipo de trabajo. 7. Aprendizaje cooperativo y cultura del error. 8. Los roles en el equipo de trabajo.
- **Desarrollo del equipo. Casos prácticos.**  
Repaso de los conceptos teóricos estudiados en la lección anterior, con el apoyo de situaciones prácticas que invitan a la reflexión y a la aplicación de los conocimientos adquiridos.  
1. La expansión comercial de Vénditas. 2. La nueva reorganización interna.

- **Liderazgo comercial**

Se describen los conceptos, características, funciones y habilidades que debe tener un líder o ejecutivo comercial para poder realizar correctamente su trabajo, así como el uso de distintas herramientas que le permitan adquirir las estrategias necesarias. También se describen otros aspectos relacionados, como la mercadotecnia, la contabilidad de costes, los presupuestos o la administración del tiempo.

- **Introducción**

Introducción a los conceptos de liderazgo y administración, además de otros relacionados (como dirección, administración o liderazgo comercial), así como también se explica la motivación y su importancia en el ámbito del liderazgo. Contenido: 1. Introducción. 2. Administración y liderazgo. 3. La esencia del liderazgo.

- **El papel del líder comercial**

Se describen las funciones, características y habilidades que debe tener un líder, así como los distintos estilos básicos de liderazgo. Finalmente, se centra en el ámbito del ejecutivo comercial, describiendo este concepto y sus principales características, funciones y competencias. Contenido: 1. Funciones del líder. 2. Características del líder. 3. Estilos de liderazgo. 4. Competencias del líder. 5. Funciones, actividades y competencias del ejecutivo comercial.

- **Pasos para ser un líder comercial**

Esta lección se centra en distintos aspectos que se debe tener en cuenta a la hora de ser un líder comercial, empezando por presentar distintas características necesarias (como el uso de sistemas de información, la visión a largo plazo, el trabajo en equipo o la importancia de los triunfos a corto plazo) y analizando la utilización de distintas redes sociales en la comunicación. También se describen los pasos que se deben seguir para gestionar un cambio de una manera exitosa. Contenido: 1. El sentido de inmediatez. 2. Importancia de las redes sociales para el liderazgo comercial. 3. Creación de una red social de clientes. 4. Generar triunfos a corto plazo.

- **Impacto de la mercadotecnia en la comercialización**

Se presenta el concepto de mercadotecnia y su función, así como otras nociones relacionadas: tipos de mercados, la investigación de mercados o elementos a tener en cuenta para mantenerse en el mercado. También se describe el análisis DAFO como herramienta estratégica para identificar las debilidades y fortalezas de la empresa, y el tratamiento de la calidad desde el punto de vista del marketing. Contenido: 1. Definición y funciones de mercadotecnia. 2. Los mercados. 3. Investigación de mercados. 4. Cómo mantenerse en el mercado. 5. Factores que determinan el tamaño de las ventas. 6. Identificación de debilidades y fortalezas. 7. Calidad, servicio y volumen de ventas.

- **Impacto financiero de las acciones comerciales**

Se estudian las distintas etapas en una empresa, analizando también la contabilidad de costes y los presupuestos dentro de la misma. También se describen los distintos tipos de transacciones y la administración del efectivo dentro del área de la administración del capital de una empresa. Contenido: 1. El lenguaje de los negocios. 2. Concepto y definición de costes. 3. Los presupuestos y su utilidad. 4. Contabilidad de las transacciones comerciales. 5. Administración del efectivo.

- **Administración del tiempo**

Se describen aspectos sobre la administración del tiempo que debe seguir un líder para aprovechar su tiempo, presentando algunas herramientas y sugerencias que se pueden seguir. Se muestra el uso de la matriz de administración del tiempo para planificar eficazmente las tareas, clasificándolas según su urgencia e importancia. Contenido: 1. Los cuatro enfoques de la administración del tiempo. 2. Herramientas para la autoadministración del tiempo. 3. La matriz de administración del tiempo. 4. Sugerencias prácticas en la administración del tiempo.

- **Liderazgo comercial - Consolidación**

Planificación y organización de empresas para la consecución del éxito empresarial. Claves para intervenir desde la motivación de los empleados hasta la toma de decisiones de nuestros clientes.

- **El liderazgo**

Administradores versus Líderes, teorías del liderazgo sobre los equipos de trabajo. Jerarquías y motivación laboral. Contenido: 1. Los administradores en comparación con los líderes. 2. Teorías del liderazgo y del líder carismático. 3. Transformación de grupos en equipos de trabajo. 4. ¿Qué es la Motivación? 5. Teoría y jerarquía de necesidades. 6. Teorías contemporáneas de motivación.

- **Organización comercial**

Estructura y diseño de una organización comercial, tipos de organizaciones comerciales. Organigrama y funciones dentro de la organización. Tecnología y estructura. Contenido: 1. Estructura y Diseño de una Organización. 2. Diseño de una

- Organización Comercial. 3. Tipos de organizaciones Comerciales. 4. Organigrama y Funciones. 5. Tecnología y Estructura.
- **La planificación comercial**  
Teorías sobre la planificación comercial y el análisis de costes comerciales. Planificación de las ventas, de los medios y de las promociones. Contenido: 1. Planificación Comercial. 2. Planificación y análisis de los costes comerciales. 3. Planificación de ventas. 4. Planificación de Medios. 5. Planificación de Promociones.
- **La Venta y su Tratamiento**  
Sobre cómo influir directamente en las decisiones finales de nuestros clientes para conseguir cumplir nuestros objetivos al tiempo que reforzamos la fidelidad con estos. Presentación de la empresa y sus productos. Contenido: 1. Comportamientos Exitosos. 2. La formulación de Preguntas. 3. Influir sobre los clientes. 4. Presentación de la Empresa y sus Productos. 5. Móviles de Las Compras. 6. Mantenimiento de los Clientes.
- **La Oratoria y su Estructura**  
Teorías sobre el discurso, sus fases y las repercusiones del efecto onda de la comunicación. Contenido: 1. La preparación del Discurso. 2. Las Fases del Discurso. 3. El Efecto de Onda de la Comunicación.

- **Presentaciones eficaces**

La comunicación es la habilidad y capacidad humana mediante la cual podemos establecer relaciones, tanto laborales como sociales, con los diferentes miembros de una empresa. Una de las estrategias necesarias para llevar con soltura esta habilidad es el dominio de las presentaciones orales. Este módulo, incide precisamente en la preparación cuidadosa del diseño y planificación de estas presentaciones, dotando al alumno de todas aquellas herramientas que le permitirán conseguir el éxito total en este proceso comunicativo.

- **La preparación de la presentación**  
Esta lección introduce al alumno en el proceso de elaboración de una presentación eficaz, ofreciéndole estrategias útiles y prácticas para que pueda llegar a planificar, de forma autónoma, la exposición de sus mensajes. Además, muestra los diferentes tipos de ayudas visuales que puede emplear para suscitar el interés y focalizar la atención del público desde su primer contacto con él. Contenido: 1. Introducción. 2. Estructura de la presentación. 3. Tipos de presentaciones. 4. Definición de metas y objetivos. 5. La planificación del mensaje. 6. Ayudas a emplear: soportes visuales, notas, etc.
- **Captar el interés de entrada**  
El miedo a no saber si conseguiremos la aceptación de nuestro público o a quedarnos en blanco durante una presentación, son factores que inciden en el estado de ánimo de la persona y provocan la aparición de los nervios. Esta lección, proporcionará al alumno trucos prácticos para tranquilizarse en esos momentos tan difíciles y que, apenas sin darse cuenta, llegue a controlar sus propias actitudes y alimente su autoconfianza. Contenido: 1. La importancia de la presentación. 2. Los nervios, trucos para tranquilizarse. 3. El control de las propias actitudes. La autoconfianza.
- **El desarrollo de la presentación. Afirmarse ante el grupo**  
Planificar el desarrollo de la presentación también requiere detenerse en una serie de aspectos esenciales como: el vocabulario que se va a emplear, el control de la comunicación no verbal (voz, entonación, mirada, gestos, postura corporal, etc.) o el uso de diferentes soportes de animación. Después de realizar esta lección, el alumno conocerá gran parte de las variables que influyen sobre estos aspectos, a fin de que pueda controlarlas y ofrezca a sus clientes una comunicación creíble y convincente. Contenido: 1. El discurso. Terminología. 2. La presentación de datos. 3. Voz, entonación, mirada, presencia. 4. Comunicación no verbal. 5. Saber escuchar.
- **El desarrollo de la presentación. Soportes de animación, ventajas e inconvenientes**  
Planificar el desarrollo de la presentación también requiere soportes de animación que constituyen herramientas fundamentales a la hora de exponer las ideas fundamentales de nuestra presentación, y tienen como función facilitarnos la tarea. Contenido: 1. Introducción. 2. Transparencias. 3. Diapositivas. 4. Proyección de vídeo.
- **El desarrollo de la presentación. La credibilidad en la exposición**  
Transmitir credibilidad y veracidad en nuestra presentación, en aquello que estamos presentando y exponiendo a nuestro público es un aspecto necesario a conseguir, ya que de ello dependerá que consigamos nuestro objetivo final en la presentación. Contenido: 1. La utilización de evidencias. 2. Testimonios. 3. Las estadísticas. 4. Demostraciones. 5. Otros apoyos a la venta.
- **El desarrollo de la presentación. Convencer al grupo**  
Planificar el desarrollo de la presentación también requiere de la argumentación, es decir, trata de utilizar técnicas concretas de expresión oral, con la finalidad de persuadir, convencer o influir en el otro. Contenido: 1. Móviles de compra y

argumentos. 2. Tipos de interlocutores o clientes. 3. El tratamiento de las objeciones. 4. Situaciones difíciles: agresividad, indiferencia, etc. 5. La negociación.

○ **El cierre**

Una presentación eficaz, precisa ir seguida de una conclusión, limpia y clara, que refuerce todo el argumento expuesto. Gracias a esta lección el alumno conocerá todas las opciones más recomendables para conseguir, incluso, en el cierre de la presentación, que el público se marche con un sentimiento real de haber aprovechado su tiempo. Contenido: 1. Opciones recomendables. 2. La autoevaluación.

● **Presentaciones eficaces - Consolidación**

En este módulo de consolidación se incide en la preparación cuidadosa del diseño y planificación de estas presentaciones, dotando al alumno de todas aquellas herramientas que le permitirán conseguir el éxito total en este proceso comunicativo.

○ **La preparación de la presentación**

Esta lección introduce al alumno en el proceso de elaboración de una presentación eficaz, ofreciéndole estrategias útiles y prácticas para que pueda llegar a planificar, de forma autónoma, la exposición de sus mensajes. Además, muestra los diferentes tipos de ayudas visuales que puede emplear para suscitar el interés y focalizar la atención del público desde su primer contacto con él. Contenido: 1. Introducción. 2. Definición de metas y objetivos. 3. La planificación del mensaje. 4. Ayudas a emplear: soportes visuales, notas, etc.

○ **Captar el interés de entrada**

El miedo a no saber si conseguiremos la aceptación de nuestro público o a quedarnos en blanco durante una presentación, son factores que inciden en el estado de ánimo de la persona y provocan la aparición de los nervios. Esta lección, proporcionará al alumno trucos prácticos para tranquilizarse en esos momentos tan difíciles y que, apenas sin darse cuenta, llegue a controlar sus propias actitudes y alimente su autoconfianza. Contenido: 1. La importancia de la presentación. 2. Los nervios. Trucos para tranquilizarse. 3. El control de las propias actitudes. La autoconfianza.

○ **El desarrollo de la presentación**

Planificar el desarrollo de la presentación también requiere detenerse en una serie de aspectos esenciales como: el vocabulario que se va a emplear, el control de la comunicación no verbal (voz, entonación, mirada, gestos, postura corporal, etc.) o el uso de diferentes soportes de animación. Después de realizar esta lección, el alumno conocerá gran parte de las variables que influyen sobre estos aspectos, a fin de que pueda controlarlas y ofrezca a sus clientes una comunicación creíble y convincente. Contenido: 1. Afirmarse ante el grupo. 2. Soportes de animación. Ventajas e inconvenientes. 3. La credibilidad en la exposición. 4. Convencer al grupo.

○ **El cierre**

Una presentación eficaz, precisa ir seguida de una conclusión, limpia y clara, que refuerce todo el argumento expuesto. Gracias a esta lección el alumno conocerá todas las opciones más recomendables para conseguir, incluso, en el cierre de la presentación, que el público se marche con un sentimiento real de haber aprovechado su tiempo. Contenido: 1. Opciones recomendables. 2. La autoevaluación.