

¡Lo importante no es sólo lo que se dice, sino **cómo se dice!**

KIT DEL VOCERO

KOMUNIKA LATAM

CLAVES DEL **BUEN VOCERO**



AUTOCONFIANZA:
- Seguridad de sí mismo
- Cada uno cree de ti lo que tú mismo crees

EMPATÍA
- Conectar con la audiencia

COMUNICABILIDAD
- Habilidades para la expresión oral
- Control de la expresión corporal

RECUERDE...

- Tratar con **respeto** a sus interlocutores
- Utilizar un **lenguaje claro y sencillo**
- Transmitir **ideas simples** y de fácil comprensión
- **Estructurar sus mensajes** clave y repetirlos con frecuencia
- Utilizar **ejemplos y experiencias** personales / profesionales
- Ofrecer sólo las **cifras útiles** para su objetivo
- **NO especule, NO invente y sobre todo NO mienta**

PASOS PARA **PREPARARSE**

La planificación y la preparación es la base para el éxito:

ESTRUCTURE + ANTICIPE + PRACTIQUE

1. DEFINA SU OBJETIVO

Informar, persuadir,
convencer, argumentar

2. CONOZCA A SU AUDIENCIA

Perfil: edad, preferencias
Intereses, necesidades de información
percepciones sobre el vocero y el tema



3. PREPARE SU COMUNICACIÓN VERBAL

Mensajes clave
Discurso
Preguntas y respuestas

4. TENGA CONCIENCIA DE SU LENGUAJE NO VERBAL

Gestualidad, postura, contacto
visual, expresiones faciales, háptica,
proxemia, kinestesia, apariencia

Consulte a los expertos en el tema en cuestión	Revise sus materiales, referencias y archivos	Tenga a la mano cifras, hechos y estadísticas
Prepare ejemplos, metáforas o analogías que le ayuden a ilustrar su historia	Estructure su intervención: inicio, desarrollo y cierre	Prevea las peores preguntas que puede recibir y practique las respuestas

COMUNICACIÓN NO VERBAL **EN CARA: CARA**



EXPRESIONES FACIALES

Esté atento a que sus expresiones vayan en línea con la situación.
Cuide no mostrar miedo, ira, duda, burla.



CONTACTO VISUAL

Ojos que ven ojos... mantenga el contacto visual con la audiencia para generar credibilidad en el mensaje.



KINESTESIA

Tenga en cuenta el desplazamiento adecuado en el espacio en relación con el interlocutor, según la situación de comunicación.



GESTUALIDAD

Utilice la gestualidad para complementar su discurso y ayudar a mantener la atención y el interés de la audiencia.



APARIENCIA

Seleccione la vestimenta adecuada para la situación de comunicación.



POSTURA

Ubique su centro corporal. Mantenga una postura centrada y erguida que ayude a proyectar confianza, estabilidad y seguridad.



PROXEMIA

Mantenga una distancia prudencial con su interlocutor. No invada su espacio personal



PARALENGUAJE

Use los cambios vocales para evitar la monotonía y el cansancio en la audiencia.

VOZ	CUERPO
Pausas y Acentos: Acentúe y haga pausas antes y después de los momentos claves para enfatizar sus mensajes **Velocidad y Ritmo:** Cuide la velocidad. Haga pausas, no tenga miedo al silencio.	Controle el balanceo corporal con una postura centrada. Mantenga posturas expansivas, brazos separados del cuerpo, nunca cruzados. Mueva sus brazos entre la barbilla y la cintura.

MANEJO DE **PREGUNTAS**

Si no sabe la respuesta, dígalo...

Puede haber datos que no tenga en mente en el momento de la entrevista. Si es así, **no hay nada como ser sincero.**

TÉCNICA DEL PUENTE



Concentrarse en sus **mensajes clave y redireccionar las preguntas de su interlocutor** a través de una frase que le ayude a interconectar las ideas.

ALGUNOS EJEMPLOS:

1. Esa es una pregunta interesante pero permítame recordarle que...
2. Permítame ofrecerle algunos antecedentes...
3. Eso que usted menciona me recuerda que...

TÉCNICA DE LA BANDERA



Esta técnica consiste en la práctica de repetir y **repetir nuestros mensajes en cada oportunidad que tengamos durante la entrevista.**

La idea es transmitir nuestros mensajes claves tantas veces como podamos, para eso aprovechamos los puentes como un mecanismos que luego nos permite volver a nuestros mensajes aprobados.

TÉCNICA DEL BLOQUEO



Es una técnica basada en la capacidad del comunicador de **colocar frases que expresan razones de peso para no contestar sobre un tema en particular.**

- Estamos trabajando en eso, pero por ahora no puedo precisar...
- Yo estoy enfocado en XXX, no soy la persona más adecuada para...
- En este momento es muy apresurado sacar conclusiones...
- Sería apresurado adelantarnos, lo que sí puedo compartir es...

MANEJO DE **SITUACIONES**

MANEJO DE OBJECIONES

No reaccione de manera inmediata Ante una objeción, procure conocer las razones, demuestre interés por sus opiniones	**Haga una pregunta que direccione la objeción** Ante una objeción mantenga conexión con la audiencia, reenfoque la conversación y busque los puntos de conexión
Enfoque su respuesta en la causa, no en el efecto No dejarse desviar por la objeción: volver una y otra vez a los mensajes clave	**Evite la confrontación** Mantenga un lenguaje verbal y no verbal amable. Muestre disposición a brindar más información buscando una ventaja o argumento ante cada objeción

SITUACIONES CRÍTICAS

LO PRIMERO... NO PIERDA LA CALMA



1. Respire...
2. Examine cuidadosamente los puntos fuertes de sus mensajes para ponernos en evidencia.
3. Evite mostrar su irritación frente a su auditorio, permanezca sereno y receptivo.

EL VOCERO ANTE LOS MEDIOS

Tips para Entrevistas: Medios Impresos/Digitales



- Seleccione adecuadamente el **lugar más indicado** para la entrevista
- **Hable en titulares**
- Tenga a la mano tanta **documentación** como usted crea que puede agregar valor a la entrevista
- Tenga preparado un **"Kit" de información para el periodista** que le ayude a construir la historia
- **No sugiera revisar la entrevista antes** de que sea publicada

Tips para Entrevistas: Televisión



- Permita que el equipo técnico **le ayude con el maquillaje** y la colocación del micrófono
- Si cree que pueden ser de utilidad lleve consigo **material de apoyo**
- Evite las **sillas giratorias** y siéntese erguido
- El **contacto visual debe mantenerse siempre** con el entrevistador, evite ver a la cámara
- Tenga **claro el color del set** para escoger vestuario en contraste. Cuidado con el negro, el neón **y el blanco**

Tips para Entrevistas: Radio



- No se deje engañar por lo "íntimo" del estudio, **recuerde pueden estarlo viendo a través de las redes sociales**
- Recuerde **proyectar su voz hacia el micrófono**
- Sea **breve, claro, preciso** y utilice un lenguaje sencillo ajustado a la audiencia del programa
- **Repita el nombre de su marca tanta veces sea necesario**, la radio es fugaz
- **Pinte con palabras las imágenes**

Tips para entrevistas: Telefónica



- **No permita una entrevista por teléfono a la primera llamada**
- Si la llamada **está "en vivo", no acceda**, respetuosamente pida tiempo
- Procure estar en un lugar con **buena cobertura**
- **No descuide su postura**, puede influir en su voz
- Aproveche el formato y **tenga a mano sus apuntes** y mensajes claves

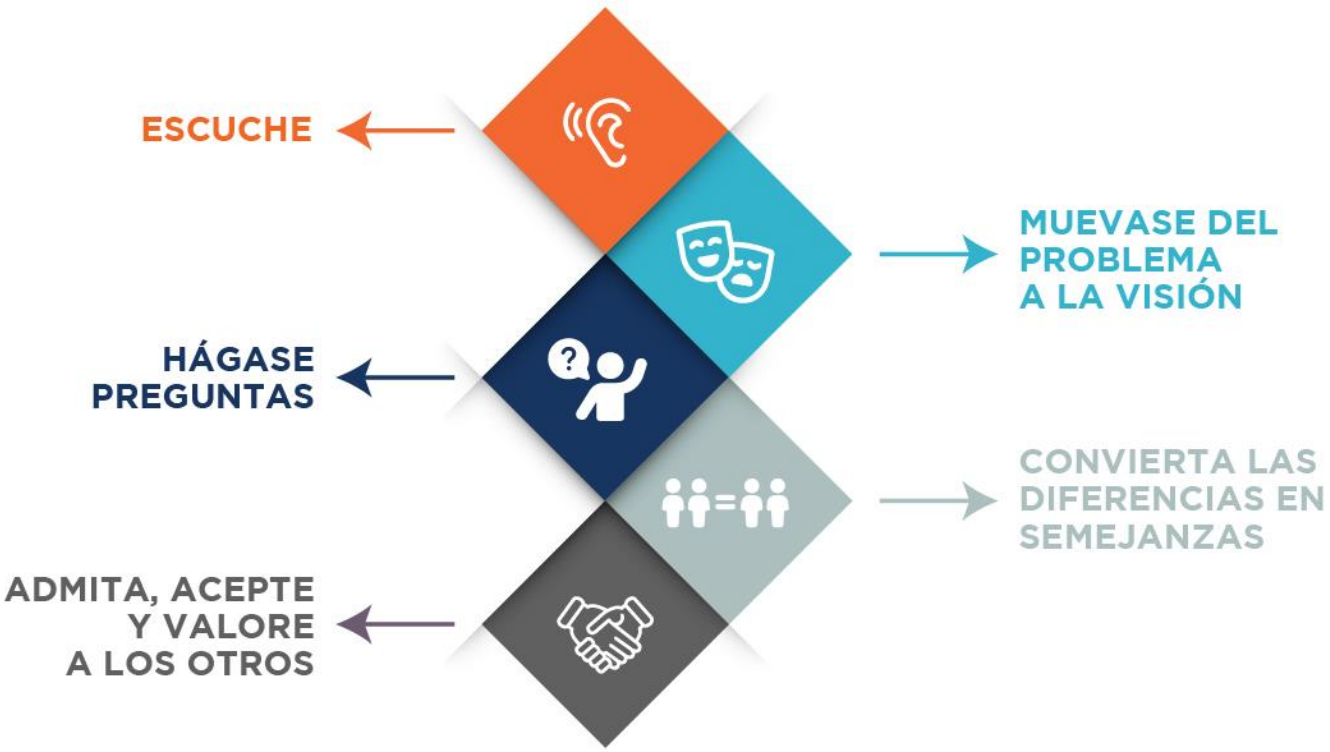
Tips para entrevistas: Skype



- Identifica una sala **privada y silenciosa**
- **Verifique su conexión a internet**
- Pruebe los equipos: **ajuste audio y video con anticipación**
- Revise el margen de visión que tendrá la cámara. **Cuide el fondo**
- **Cuando hable vea a la cámara; cuando no, vea la pantalla**
- Tenga conciencia de su **postura y expresiones faciales**

EL VOCERO ANTE CÁMARAS, GREMIOS Y AUTORIDADES

Estas audiencias tienen un **elevado poder e influencia** en el sector en donde opera la empresa y muchas veces tienen **peso en la definición de la agenda pública. Por lo general en el relacionamiento se mezclan intereses individuales y colectivos.**

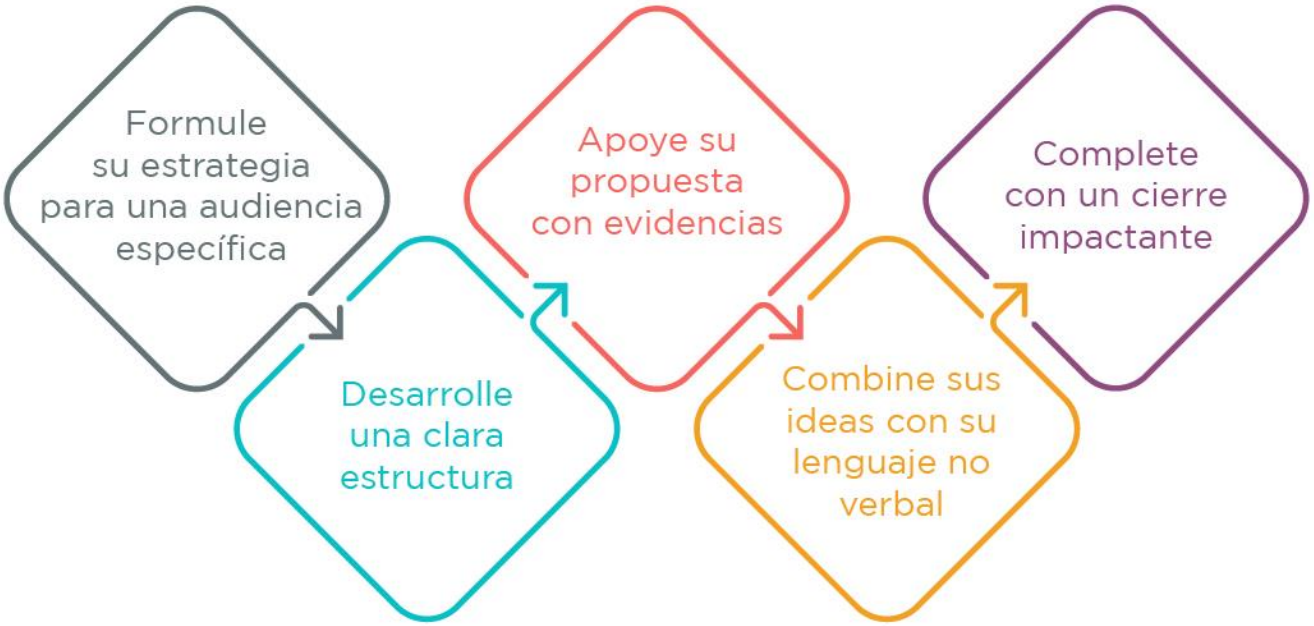


RECOMENDACIONES PARA REUNIONES CON AUTORIDADES

- Prepare su planteamiento para exponerlo en pocos minutos, recuerde que estas audiencias disponen de poco tiempo.
- Sea claro, conciso y directo al punto.
- Conecte con los beneficios que objetivamente puede traer su planteamiento con la gestión de la autoridad.
- Muestre disposición al di logo y negociación en todo momento.
- Cierre su reunión con el próximo paso claro, si no lo proponen propóngalo.

PRESENTACIÓN EFECTIVA

PLANIFIQUE SU PRESENTACIÓN



REGLAS BÁSICAS PARA EL DESARROLLO DE SU PRESENTACIÓN

- Letra legible, clara, grande
- Utilice colores alineados a la marca
- Ideas sintetizadas, evitar textos extensos
- Incluya gráficos, imágenes y videos
- Incluya sólo la información relevante, el resto debe ampliarlo en su discurso

¿CÓMO DEBEN SER LAS DIAPOSITIVAS?

1. Diseños minimalistas solo bidimensionales
2. Fondos simples
3. Fotos e imágenes de alta resolución
4. Menos cantidad de animaciones y transiciones posibles
5. Máximo 2 fuentes y 3 estilos de texto, minúsculas y mayúsculas
6. Colores agradables contrastantes
7. Inicio y cierre con imágenes o frases impactantes

EL DECÁLOGO DE LA **COMUNICACIÓN VIRTUAL**

1. La imagen
Utilice un plano medio corto (cara al pecho). Cuide fondo, espacio e iluminación.

2. Contacto visual
Cuando hable vea a la cámara; cuando no, vea la pantalla.

3. Gestos ilustradores
Utilice las manos como apoyo para enfatizar mensajes claves y palabras clave del discurso.

4. Postura erguida
Espalda erguida, pies alineados a los hombros.

5. Expresiones faciales
Tenga conciencia de sus expresiones, las micro expresiones son ahora más visibles.

6. La voz
Juegue con el tono, volumen y velocidad para enfatizar palabras clave.

7. Vestimenta adecuada
Representa a su organización, siempre debe estar como quiere que lo recuerden. En entrevistas apagar la cámara NO es una opción.

8. Material de apoyo
Si NO va a compartir pantalla, aproveche para proyectar sus mensajes en el monitor.

9. Tapaboca
Hable con la mirada, apóyese en las manos y eleve el volumen de voz.

10. Relájese y respire
Visualícese exitoso, ¡Usted puede y lo logrará!



COMUNICACIÓN VIRTUAL
COMPRUEBE SUS RECURSOS TÉCNICOS Y DE ESPACIO

1. LA HERRAMIENTA DE CONEXIÓN



Acuerde previamente con el medio la herramienta de conexión de preferencia. En caso se ser video-llamada, asegurarse de que la tenga instalada en su computadora (Ejemplo: Zoom, Teams, Skype).

2. EL LUGAR DE LA CONEXIÓN



Identifique un **espacio privado** en su hogar/oficina, un lugar silencioso donde no lo puedan molestar.

3. LA SEÑAL



Compruebe en el espacio seleccionado la **conexión a internet/señal del teléfono** antes de iniciar la entrevista.

4. LA ILUMINACIÓN



Asegúrese de que el espacio cuente con **buena iluminación** para que la imagen se vea nítida y su rostro esté iluminado.

5. LA PRUEBA Y EL PLAN B

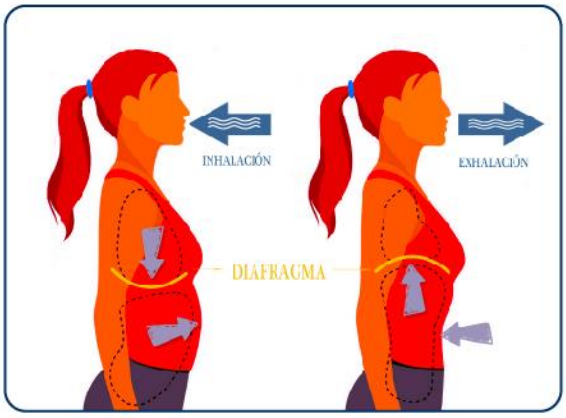


Pruebe los equipos, ajuste audio y video con anticipación. Tenga un Plan B ante cualquier falla de comunicación.

CONSEJOS **ÚTILES**

RESPIRE CON EL DIAFRAGMA

- Relaja y controla los nervios
- Controla manifestaciones físicas de la ansiedad: enrojecimientos, temblores
- Da oxígeno al cerebro para organizar las ideas
- Ayuda a regular la velocidad del habla



EJERCICIOS DE RESPIRACIÓN Y RELAJACIÓN

1. Para lograr una proyección adecuada de la voz **respire con la parte baja de sus pulmones**, expandiendo el diafragma
2. **Inhale profundamente por la nariz y llévelo directamente hacia su estómago**, extienda el diafragma y permita que la parte baja de los pulmones se llene de aire. Luego **exhale lentamente por la boca sin aguantar la respiración.**
3. **Suelte sus manos** batiéndolas a los lados de su cuerpo
4. Póngase de pie y coloque **ambos pies en contacto con el suelo,** obtenga esa sensación de estar parado firme sobre el suelo

VENZA LOS NERVIOS

1. Seleccione un tema con el que se sienta a gusto, pero si le toca hablar de algo que no domina.... Tómese el tiempo necesario para preparar bien su discurso
2. Enfóquese en el tema y olvide los nervios
3. Visualización: imagínese a sí mismo implantando una estrategia exitosa
4. Repita para sí mismo afirmaciones positivas antes de iniciar: “Estoy preparado y listo para hablar”
5. Utilice la respiración como principal herramienta
6. Antes de iniciar, haga una pausa, respire y adelante

CONSEJOS **ÚTILES**



RELAJE SU CUERPO

- Previene el estrés
- Genera una sensación de bienestar
- Favorece la concentración
- Reduce la tensión emocional
- Aumenta la capacidad de retención
- Favorece la ruptura de pensamientos negativos

EJERCICIOS DE RELAJACIÓN MUSCULAR

1. De 3 a 5 movimientos circulares de la cabeza y cuello
2. De 3 a 5 movimientos circulares de los hombros, hacia adelante y hacia atrás
3. Agitar las manos de 3 a 5 veces, como si estuvieras sacudiéndolas

VISUALÍCESE EXITOSO

- Ayuda a dejar atrás los miedos
- Reduce las tensiones
- Mejora la comunicación
- Tu mente conecta con tu cuerpo



EJERCICIO DE VISUALIZACIÓN

1. Imagínate a ti mismo sentado frente a tu audiencia, tranquilo y hablando con mucha fluidez y confianza
2. Imagina a tu audiencia sonriente, conectado contigo
3. Imagina a tu audiencia aplaudiendo, agradecido y convencido por tu discurso



KOMUNIKA LATAM

www.komunikalatam.com