



*Material preparado por el
Departamento de Capacitación
de CONTRAINING LIMITADA*

Bogotá, D.C.

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Ciudad: _____

Promoción: _____

UN BUEN ALUMNO...

- ✓ **Apaga su celular durante la clase**
- ✓ **No fuma en áreas cerradas**
- ✓ **Evita hablar privadamente mientras habla el expositor**
- ✓ **Asiste puntualmente a las sesiones**
- ✓ **Participa con el máximo de entusiasmo**
- ✓ **Comenta sus experiencias sin temor**
- ✓ **Dice lo que piensa, pero evita salirse del tema**
- ✓ **Respetar la opinión de los demás**
- ✓ **Pone inmediatamente en práctica lo aprendido**

Módulo **COMUNICACIÓN** en VISITA MÉDICA

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVOS	6
1°. TEMA	7
QUE ES LA COMUNICACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN LAS VENTAS	7
2°. TEMA	11
OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN	11
3°. TEMA	23
TIPOS DE COMUNICACIÓN	23
4°. TEMA	28
EL ARTE DE ESCUCHAR EFECTIVAMENTE	28
5°. TEMA	30
BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	30
6°. TEMA	34
ERRORES FRECUENTES EN LA COMUNICACIÓN	34
7°. TEMA	36
EL VENDEDOR COMO COMUNICADOR	36
8°. TEMA	42
EVALUACION DEL IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN	42

INTRODUCCIÓN

La comunicación es el alma y el corazón de la actividad comercial en todos los niveles. Sin habilidades para comunicarse es difícil expresar pensamientos, persuadir, negociar o convencer.

Sí usted posee y desarrolla sus habilidades para comunicar tiene mayores posibilidades para triunfar y ganar en sus debates, en cerrar ventas, en educar, en informar, en relacionarse y aun en motivar.

Un excelente comunicador tiene la capacidad para entender los mensajes de los demás, para ajustarlos y utilizarlos para así reforzar sus propios argumentos.

Comunicar bien significa tener éxito, por lo tanto tómese el tiempo para aprender y perfeccionar la forma como usa sus palabras y sus gestos, nunca se arrepentirá, por el contrario será su mejor inversión para su vida y desempeño profesional.

OBJETIVOS

LOS OBJETIVOS DE ESTE MODULO SON:

- 1) Desarrollar habilidades para comunicar y recibir mensajes en forma efectiva
- 2) Aprender a conocerse así mismo, debilidades y fortalezas
- 3) Cómo hablar en público y escuchar adecuadamente
- 4) Aprenderá a cómo utilizar bien todos sus recursos: sus conocimientos, su voz, su cuerpo y sus gestos.
- 5) Como planificar su vida y lograr sus metas

CONTENIDO DE ESTE MODULO

ESTE MODULO CONTIENE LOS SIGUIENTES TEMAS:

- 1) Qué es la comunicación y su importancia en las ventas
- 2) Objetivos de la comunicación
- 3) Tipos de comunicación
- 4) El arte de escuchar efectivamente
- 5) Barreras de la comunicación
- 6) Errores frecuentes en la comunicación
- 7) El vendedor como comunicador
- 8) Evaluación del impacto de la comunicación

1º. TEMA

QUÉ ES LA COMUNICACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN LAS VENTAS

¿Qué es la comunicación?: Es un proceso mediante el cual se transmite información de una persona a otra.

Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos 2 agentes que comparten un mismo repertorio de signos y unas reglas comunes.

Tradicionalmente comunicación se ha definido como:

“El intercambio de sentimientos, opiniones o cualquier otro tipo de información mediante el habla, la escritura y otras señales”

Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje, un receptor.

En el proceso comunicativo la información es incluida por el emisor en un paquete y canalizada hacia el receptor a través de un medio.

Una vez recibido el receptor decodifica el mensaje y proporciona una respuesta.

“La COMUNICACIÓN es algo tan simple y tan difícil que nunca podemos expresarlo en PALABRAS SENCILLAS”

SENTENCIA DE LA COMUNICACIÓN

Todos vivimos en relación, todos nos comunicamos, de una u otra forma. Es prácticamente imposible sobrevivir en un aislamiento total, sin ninguna relación.



Observando nuestro comportamiento y la respuesta que obtenemos de las demás personas sabemos si nos comunicamos adecuadamente.

La comunicación es un elemento básico de la sociedad en general.

El proceso de comunicarnos está constituido por múltiples elementos, materiales y humanos acordes con el nivel de estructuración de la sociedad de la que formamos parte.

La comunicación satisface 3 necesidades básicas del ser humano:

**INFORMAR e INFORMARSE
AGRUPARSE PARA CONSEGUIR METAS COMUNES
ESTABLECER RELACIONES INTERPERSONALES**

TECNICAMENTE LA COMUNICACIÓN CONSTA DE LOS SIGUIENTES ELEMENTOS:

**EMISOR
CÓDIGO
MENSAJE
RECEPTOR
MEDIO
DECODIFICACIÓN
RETROALIMENTACIÓN**

LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN VENTAS

La comunicación es la clave en toda actividad comercial, la mayoría de problemas que surgen en los negocios, se deben a malos entendidos generados por fallas en la comunicación.

Comunicarse bien, también significa tener buenas relaciones, y las ventas se edifican precisamente en una buena comunicación y en excelentes relaciones.

Por lo tanto la importancia de las comunicaciones es vital en la profesión de Vendedor.

EL VENDEDOR ES UN COMUNICADOR

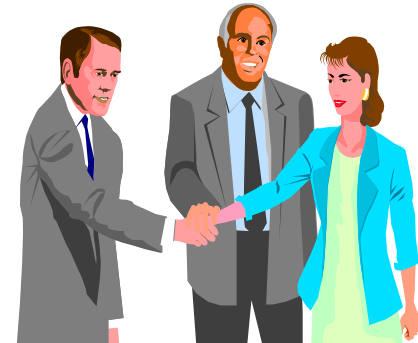


COMUNICACIÓN COMERCIAL SE NECESITA:

Qué el contenido sea comunicable
Qué pueda interesar al cliente
Qué el lenguaje se adapte al receptor/Cliente
Que la ocasión sea la propicia

¿QUE ES VENDER?

Es Comunicar
Es ayudar a comprar.



¿QUE ES COMUNICAR EN VENTAS?

Es impartir ideas, opiniones o información por medio de la palabra, por escrito o mediante el lenguaje corporal.
Es tener un intercambio de pensamientos.

¿QUE ES AYUDAR A COMPRAR?

Es satisfacer necesidades.
Es dar servicio.
Es solucionar problemas.
Que sucede cuando usted se comunica con otra persona.

Selecciona las palabras apropiadas.
Enfatiza los puntos que cree convencerán a su oyente.
Hace preguntas adecuadas.
Utiliza gestos y expresiones faciales para enfatizar.

Escucha y observa a la otra persona.

Lo mismo sucede en Ventas Profesionales

- Usted selecciona las palabras que mejor describen su producto.
- Pone énfasis en las ventajas mas atractivas para ese Cliente en particular.
- Hace preguntas para saber cual es su reacción.
- Escucha y observa atentamente y responde las dudas y objeciones.

EL VENDEDOR PROFESIONAL

- Es una persona bien preparada.
- Emplea su tiempo en establecer dialogo.
- Tiene habilidad para identificar las necesidades de su Cliente.
- Sabe comunicar la importancia de los productos que vende.
- Sabe escuchar activamente.
- Es una persona orgullosa de la función social que cumple.
- Vende productos que pueden satisfacer necesidades a las personas/Empresas.
- Su trabajo puede mejorar la calidad de vida de la sociedad.
- Su trabajo bien hecho puede fomentar la riqueza, la investigación y el empleo
- Mejorar la economía nacional.

Importancia de la Comunicación en las Ventas

Damos por hecho que la venta es una actividad esencial de la organización de manera que se preocupa por destinar recursos para tener oportunamente sus productos en cada uno de los puntos de venta.

Pero no todas las empresas pueden disponer de recursos como para establecer un departamento de publicidad y medios de comunicación, aún cuando el mercado así lo justifique.

Por eso es tan importante la comunicación directa que hacen los Vendedores Profesionales, podemos decir que una de las competencias claves en un Vendedor es su habilidad para comunicar.

Tenemos que reconocer que la organización necesita mantener su Fuerza de Ventas bien entrenada y capacitada con el fin que su comunicación formal sea la más adecuada, que ayude a orientar la búsqueda de alternativas para estimular el consumo entre los vectores más importantes del mercado, los médicos, el personal paramédico, las farmacias y Depósitos y por ende los consumidores.

2º. TEMA

OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN

OBJETIVOS GENERALES DE LA COMUNICACIÓN

Los objetivos de la comunicación pueden clasificarse en:

INFORMAR	–	ENSEÑAR	–	ADIESTRAR
ESTIMULAR	–	MOTIVAR	–	PERSUADIR
CONVENCER	–	AVERIGUAR	–	DEBATIR
NEGOCIAR	–	DIVERTIR	–	ENTRETENER

Es normal que existan muchos objetivos generales de la comunicación, pero es fundamental que prevalezca uno concreto y alcanzable de acuerdo a nuestra actividad; como sucede en la función de las ventas.

Los objetivos de la comunicación en las ventas tienen que ver con el éxito de nuestro negocio, porque es precisamente a través de ésta que podemos saber qué es lo que desean comprar los clientes.

Conocer los deseos, las necesidades, actitudes y motivaciones de compra de los clientes, es algo más que comprenderlos, es meternos en sus pensamientos, de tal manera que para mi negocio el conocimiento que de ellos tengamos nos dé una ventaja competitiva en el mercado.

Practicando una buena comunicación nos llevará a tener un conocimiento más profundo de los clientes.

Cuando aprendamos a mirar a través de los ojos de los clientes, veremos nuevas y diferentes formas de hacer promoción, posicionar productos, aumentar la demanda y lograr mayor participación en el mercado.

Un aspecto muy importante para que la comunicación con los clientes sea efectiva es nuestra comunicación interna:

¿ Me conozco bien ? ¿ Conozco Mi Empresa?
¿ Conozco mis productos? ¿ Conozco bien el mercado?
¿ Conozco la competencia?

Si el conocimiento que tengo sobre los aspectos anteriores es excelente con seguridad la comunicación con los clientes fluirá en forma positiva y las ventas se incrementaran.

Bueno, pues demos el primer paso:

¿Como me conozco YO?

Ejercicio # 1

¿QUÈ TANTO ME CONOZCO?

- 1- ¿Qué Pienso que soy yo?
- 2- ¿Qué es lo que los demás piensan de Mi ?
- 3 - ¿Qué Desearía Ser Yo?
- 4 - ¿Qué desearían los Demás que fuera Yo?
- 5 - ¿Qué Dicen Positivamente de Mi?
- 6 - ¿Qué Dicen Negativamente de Mi?
- 7 - Finalmente ¿Quién Soy Yo?

Ejercicio # 2

¿QUÈ TANTO ME CONOZCO?

Después del cuestionario, y para aumentar aún más Tu propio conocimiento, vas a diseñar Tu *ESCUDO PERSONAL*, qué te dará una visión de cómo ha sido, es y será Tu vida.

El escudo consta de cuatro “Cuadrantes”, en cada uno de los cuales debes dibujar una imagen de lo que significó y lo que representa en Tu vida las diferentes épocas de acuerdo a las edades.

Además coloca en la parte superior Tu lema de vida.

El diseño del escudo lo puedes adecuar a tus gustos, ingenio y creatividad.

EL ESCUDO

SU LEMA DE VIDA

1°. Imagen que Represente Tu Vida de los 10 a los 15 años	2°. Imagen que Represente Tu Vida de los 15 a los 20 años
3°. Imagen que Represente Tu Vida en el PRESENTE	4°. Imagen que Represente Tu Vida en el FUTURO

EL ESCUDO

Con esta información te daremos pautas para que realices tu planeación estratégica

Una vez analizado Tu escudo, ahora sabes que tienes:

Unos Valores y Principios que rigen Tu vida

Una Misión, lo que haces actualmente

Una Visión, hacia donde quieres ir con lo que eres y con lo estas haciendo

Esta es Tu planeación estratégica.

¿Qué tienes que hacer con esta información?

Ejercicio # 3

Conteste estas preguntas:

- 1) ¿Qué Quiero Ser Yo?
- 2) ¿Qué Clase de Persona Pretendo Ser?
- 3) ¿Dónde Me Propongo Llegar?
- 4) ¿Qué Quiero Hacer con Mi Vida?
- 5) ¿Cual es Mi Propósito en la Vida?

¿QUE QUIERO SER YO?

Contesta con toda libertad, para qué sepas que existe una diferencia entre lo que Tu declaras y tus valores y acciones reales, los que en verdad guían tu conducta. Así aprenderás a descubrir Tu misión personal.

Todos los seres humanos queremos triunfar en la vida, ser prósperos y crecer como personas, y esto se puede logra a través de nuestra misión, el trabajo que desempeñamos, y la visión del sitio al cual queremos llegar.

Para lograr esto Tú tienes que diseñar un plan, hacer un cambio que te permita hacer los ajustes necesarios para alcanzar la felicidad y el bienestar deseados...

PARA CONSEGUIR TODO LO QUE QUEREMOS SE REQUIERE:

**CONOCERSE UNO MISMO
TENER VALORES Y PRINCIPIOS
TENER UN PROPOSITO**

EL MEJOR AÑO DE TU VIDA... ¡EMPIEZA HOY!

Nunca menciones lo peor. Apártalo de tu conciencia.

Esta práctica hará que todas tus facultades se concentren en la obtención de lo mejor ... Esto te conducirá a lo que es mejor para Ti



NORMAN VINCENT PEALE.

La gente siempre culpa a sus circunstancias por ser lo que son.

Las personas que progresan en este mundo son las que buscan las circunstancias que quieren, y sí no las encuentran son capaces de crearlas...

SIR. GEORGE BERNARD SHAW

REFLEXIONES:

El Lugar que ocupas en la Vida y lo que Eres...

Es Producto de tus Acciones y Omisiones...

Según utilices **TU VOLUNTAD DE PODER**

Puedes Cambiar ó No

Mucha Gente Está donde Está porque

NO BUSCA NI INTENTA ESTAR EN OTRO LUGAR

Son personas que **NO** hacen el Esfuerzo necesario para modificar su situación **POSITIVAMENTE**

Esa Fuerza te concede todo lo que desees:

FELICIDAD, SALUD Y RIQUEZA

Puedes tener, hacer o ser lo que quieras...

Pero no todas las personas lo logran...

¿Por qué?

Porque...

NO SALEN DEL MONTON...

Para salir del montón tenemos que cambiar de actitud...

¿Están dispuestos a salir del montón?

¡Me pareció que dijeron qué Sí!

Vamos a empezar:

1. Cambiar de Actitud, y trabajar por objetivos.
2. Cambiar de Actitud.

Por favor...

Borrar todos los pensamientos negativos:

... No puedo,
Este trabajo no es para mi,
No soy capaz,
Esta cuota esta muy alta,
Estos clientes son muy difíciles,
Este tema es muy complicado...

... También debes borrar los malos sentimientos:

La Depresión,
La Ira,
EL Resentimiento,
La Envidia,
La Culpa...

... Estos pensamientos negativos y estos malos sentimientos, merman tus fuerzas, Tu ingenio y te hacen sentir mal, así atraes las cosas malas para Ti....

¡Vamos a cambiarlos por pensamientos y sentimientos positivos !

Cuando tenemos pensamiento y sentimientos positivos, nos sentimos bien, transmitimos:

Entusiasmo
Felicidad
Gratitud
Amor
Optimismo...

Puedes empezar ahora mismo a sentirte:

Feliz
Con salud
Con amor
Con prosperidad
Y Todo cuanto quieras...

Porque así es como te sientes...

Tus pensamientos y tus sentimientos crean tu vida, siempre será así...

Depende de Ti ...

¡Todo lo que somos es el resultado de lo que hemos pensado!

No escuches los mensajes negativos de la sociedad, estos no sirven para nada

3. Trabajar por objetivos

Trabajar por objetivos es la mejor forma de conseguir lo que deseamos, pero los Objetivos deben cumplir con unas características para que sean óptimos...

ESTABLECER OBJETIVOS:

Proporcionan: enfoque; guían y miden progreso
Deberán ser:

- **S**pecíficos
- **M**edibles
- **A**cción = Orientados hacia la acción
- **R**ealistas pero Ambiciosos
- **T**iempo = Oportunos

Que Sostengan una estrategia a largo plazo

ESTABLECER OBJETIVOS:

Como una regla para recordar como se establecen tus objetivos sugerimos tener en cuenta la palabra inglesa **SMART**, que significa **INTELIGENTE**, eso significa que cuando trabajas por objetivos estas actuando inteligentemente y eso es muy importante porque los seres humanos tenemos que trabajar inteligentemente para ser más productivos, exitosos y felices.

Puedes tener todo lo que quieras.
No importa su magnitud...

¿En que casa quieres vivir?
¿Quieres ganar mucho dinero?
¿En que tipo de Empresa quieres trabajar?
¿Quieres ser exitoso?
¿Qué es lo que quieres ser?

¿Cual es esa FUERZA?

ESA FUERZA ERES TU...

TU MISMO ERES QUIEN TE SUMINISTRAS:

**LA AUTO-AYUDA
LA AUTO-ESTIMA
LA AUTO-MOTIVACIÓN
EL AUTO-RESPECTO**

Forman una sola Fuerza Indisoluble e Invencible

TAMBIEN ELABORAS TU PROPIO AUTOESQUEMA

**Auto concepto (Qué piensas de Ti mismo)
Auto imagen (Como te ves a ti mismo)
Auto estima (Que tanto te felicitas)
Auto eficacia (Que tanta confianzas te tienes)**

Estos aspectos fundamentales se fusionan en un todo indisoluble conformando el eje central de la Autovaloración personal...

“Nada se consigue en un solo intento, es necesario recorrer paso a paso las distancias que existen entre nuestro propósito y su realización, alcanzar algo es llegar a ello avanzando poco a poco y con calidad”

¿ POR QUÉ ES IMPORTANTE CONOCERSE A UNO MISMO ?

Ahora que ya estoy mejor informado sobre Mi mismo, puedo usar herramientas que me orientaran en el diseño y desarrollo de Mi plan estratégico ò Proyecto de vida

Una de esas herramientas es la Matriz DOFA, que me ayudará a diseñar estrategias para mejorar mi perfil profesional.

¿Qué es la Matriz DOFA?

DOFA es una sigla usada para referirse a una herramienta analítica que le permitirá trabajar con toda la información que posea sobre usted mismo, útil para examinar sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre sus características particulares, sus habilidades y competencias profesionales y el entorno en el cual usted compete.

El análisis DOFA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la corporación y en diferentes unidades de análisis tales como producto, mercado, producto-mercado, línea de productos, corporación, empresa, división, unidades estratégicas de negocios, etc.

También recientemente se ha utilizado esta matriz para analizar a las Fuerzas de Ventas, tanto en lo colectivo/equipo, como en lo individual, es aquí donde tienes la oportunidad de diseñar Tu matriz DOFA.

Muchas de las conclusiones, obtenidas como resultado del análisis DOFA, pueden serte de gran utilidad en el estudio de tus habilidades y competencias, para que puedas mejorarlas diseñando y creando estrategias efectivas que una vez incorporadas a Tu plan de carrera, te enfoquen a que obtengas un desempeño productivo y profesional.

El análisis DOFA debe enfocarse solamente hacia los factores claves para Tu éxito profesional. Debes resaltar Tus Fortalezas y tus debilidades diferenciales al compararlas de manera objetiva y real con las exigencias de la industria y con las oportunidades y amenazas que existan y se te presenten en el mercado.

También recientemente se ha utilizado esta matriz para analizar a las Fuerzas de Ventas, tanto en lo colectivo/equipo, como en lo individual, es aquí donde tienes la oportunidad de diseñar Tu matriz DOFA.

Lo anterior significa que el análisis DOFA consta de dos partes: una interna (Yo mismo) y otra externa (El mercado).

1. La parte interna tiene que ver con las fortalezas y las debilidades propias, aspectos sobre los cuales Tú tienes todo el control, es decir dependen únicamente de Ti.
2. La parte externa mira las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas que debes enfrentar Tu mismo en el ámbito profesional en que te desempeñas.

Aquí es donde Tu tienes que desarrollar toda tu capacidad y habilidad para aprovechar esas oportunidades y tratar de minimizar o anular las amenazas o circunstancias sobre las cuales Tu tienes poco o ningún control directo.

Sugerencias para desarrollar las MATRIZ DOFA personal:

FORTALEZAS y DEBILIDADES

Considéralas desde el punto de vista profesional, tenga en cuenta áreas como las siguientes:

Conocimientos y preparación, Experiencia laboral, actitud, habilidades y competencias, otros recursos propios de Tu actividad como Vendedor Profesional/Visitador Médico.

Hágase preguntas como éstas:

¿Cuáles son aquellos cuatro a cinco aspectos donde Yo creo que supero a la mayoría de Vendedores/competencia?

¿Cuáles son aquellos cuatro a cinco aspectos donde Yo creo que otros Vendedores/competencia me superan?

Sugerencias para desarrollar las MATRIZ DOFA personal:

OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

Las oportunidades se encuentran en el mercado en aquellas áreas que Tu podrías tener mejores y muy altos desempeños, y en las que tus competidores no te superan o existen menos competidores para esta área

Las amenazas están en aquellas áreas donde las circunstancias no te permiten o encuentras dificultades para alcanzar altos niveles de desempeño o cuando la preparación y entrenamiento de otros

Vendedores/competidores es mejor y se adapta a los perfiles exigidos por las empresas.

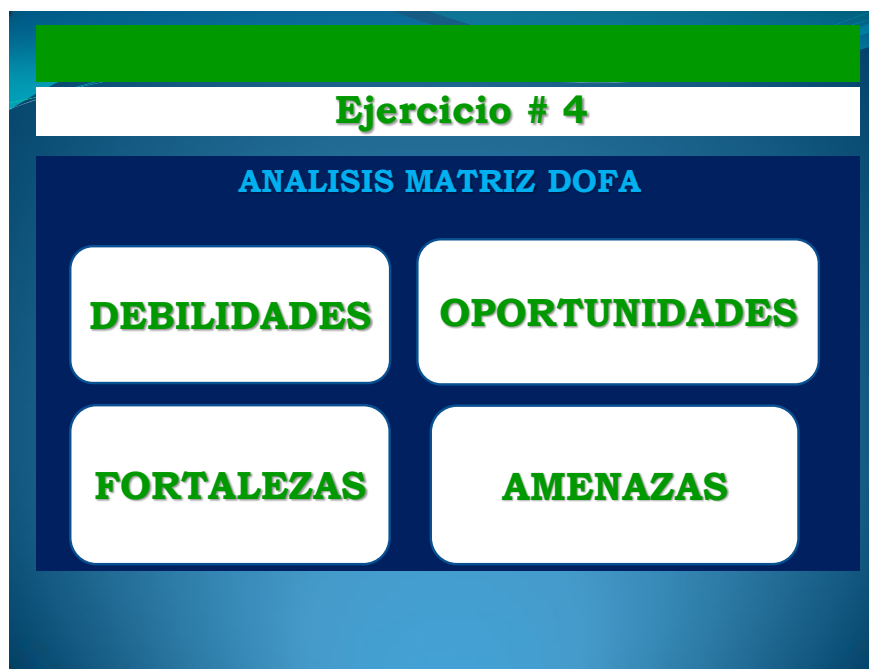
Pregúntese:

¿Cuáles son realmente las mayores amenazas que enfrente en el entorno?

¿Cuáles mis mejores oportunidades?

¿Qué hacer con la Matriz DOFA?

Con frecuencia la mayoría de personas determinan sus planes de vida sin el conocimiento necesario para preparar su entorno personal para la consecución de sus objetivos en todos los aspectos de la vida



Una vez tengas desarrollada Tu Matriz DOFA, debes diseñar un plan estratégico para que con esta información inicies las acciones pertinentes para que:

1. Tus Fortalezas sigan siendo las bases para aprovechar las oportunidades que se te presenten. Se conoce como estrategia FO



-
2. Superar Tus Debilidades y así logres convertirlas en Fortalezas y puedas disminuir y aún desaparecer las Amenazas que se te presenten en el mercado y volverlas Oportunidades. Se conoce como estrategia DA – DO

Cuando uno se conoce así mismo sabe cual es su Actitud Frente a la Vida:

Con esta información inicias el diseño de Tu proyecto de Vida:

EN LO LABORAL	EN LO ACADEMICO	EN LO FAMILIAR
EN LO ECONÓMICO	EN LO SOCIAL	EN LA SALUD

3°. TEMA

TIPOS DE COMUNICACIÓN

El proceso de comunicación requiere un amplio repertorio de habilidades en el procesamiento interpersonal:

Escuchar, observar, hablar, cuestionar, analizar, evaluar y responder.

Existen en términos generales 4 Tipos de Comunicación:

COMUNICACION VERBAL
COMUNICACIÓN ESCRITA
COMUNICACIÓN NO VERBAL
COMUNICACIÓN VISUAL



COMUNICACIÓN VERBAL

Es el dialogo que representa una conversación reciproca entre dos partes.

La comunicación verbal contiene los elementos relacionados con las palabras y los detalles, principalmente con contenidos, tareas y resolución de problemas.

Es la responsable por el buen inicio del proceso de la Comunicación y está soportada en el buen conocimiento de la temática de interés por parte del receptor (Comunicación para satisfacer necesidades)

La comunicación verbal también puede contener elementos no verbales denominados “*Paralenguaje*” de los que forman parte la calidad de la voz, la entonación, la emoción y el énfasis.

COMUNICACIÓN ESCRITA

Tanto la comunicación verbal como la escrita dependen de la lengua humana.

El lenguaje humano puede ser descrito como un sistema de símbolos y reglas gramaticales para que estos símbolos se puedan utilizar.

En el mensaje escrito los elementos no verbales también desempeñan un papel clave en la escritura de los textos como la forma de las letras y la disposición y coherencia en las palabras.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Este tipo de comunicación incluye los mensajes que se envían y se reciben sin palabras a través de expresiones faciales, gestos, contacto visual, posturas, presentación y lenguaje corporal.

Es la responsable por el inicio y el mantenimiento de las buenas Relaciones Humanas. Es la manifestación de respeto más grande por el receptor o interlocutor en beneficio mutuo de los intereses individuales de las partes.

COMUNICACIÓN VISUAL

Esta comunicación es la que se relaciona principalmente con imágenes que incluyen: signos, dibujos, tipografía, diseño gráfico, ilustraciones y en algunos casos se usan los recursos electrónicos.



TIPOS DE COMUNICACION

COMUNICACIÓN HACIA DENTRO.
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.
COMUNICACIÓN MASIVA

COMUNICACIÓN INTERNA

No podemos dar una comunicación eficiente si no tenemos organizado

CENTRO INTELECTUAL.
CENTRO MOTRIZ.
CENTRO EMOCIONAL.
CENTRO INSTINTIVO.



- CENTRO INTELECTUAL

VISION
AUDICION
GUSTO
TACTO
OLFATO
PENSAR - ANALIZAR - EVALUAR
OPINAR - OBJETAR - CONCLUIR
DECIDIR



- **CENTRO MOTRIZ**

**CONTACTO VISUAL
LA MIMICA
EL TONO DE VOZ
LA EXPRESION CORPORAL**



- **CENTRO EMOCIONAL**

VOZ: RITMO - VOLUMEN - ENFASIS.

**ENTUSIASMO
ELOCUENCIA
NATURALIDAD**

HABLAR EN PÚBLICO

Quien siempre habla bien, nunca habla mal.

¡PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA!

**HOGAR
TRABAJO
REUNIONES SOCIALES**

COMO PRACTICAR LA BUENA COMUNICACIÓN.

PASOS DE LA COMUNICACIÓN

IDEA
CODIGO
MEDIO
DESCODIFICACION
ASOCIACION

CODIGOS:

IDIOMA
MUSICA
PINTURA
ESCULTURA
MIMICA

MEDIOS:

CLASE
CHARLA
PERIODICO
TELEVISION
CINE
CORREO

Psicología aplicada a la comunicación

- CENTRO INSTINTIVO

Confianza/Lucimiento.
La técnica
Naturalidad

4º. TEMA

EL ARTE DE ESCUCHAR EFECTIVAMENTE

ESCUCHAR EFECTIVAMENTE

La palabra comunicación viene de la idea de compartir de estar en comunión con otros. Los comunicadores buenos realmente saben que escuchar bien es una de sus armas más importantes

Escuchar bien le permite hablar con las personas y construir puentes de comunicación sólidos, a través de los cuales pueda hacerle entender a su interlocutor que su propuesta es beneficiosa para ambos.

Así como nadie nos enseña a respirar o a correr, tampoco nadie nos enseña a escuchar de verdad, esta es aparentemente una habilidad que nace con nosotros, no obstante siempre existe la posibilidad de mejorarse.

APRENDA A ESCUCHAR

Aunque los seres humanos tenemos la capacidad de hablar a una velocidad de 100 palabras por minuto, podemos escuchar al doble.

El problema es que a veces dirigimos nuestra atención a otro lado mientras nos hablan.

Aunque en ocasiones, aseguramos que estamos oyendo, con frecuencia lo que hacemos es escuchar nuestros propios pensamientos preparando una respuesta y nos distraemos, lo peor de todo es que, por un impulso por terminar nuestras oraciones, interrumpimos a las personas que nos están hablando; esto en cierta forma sugiere que no tenemos paciencia ni tiempo para escuchar a los demás hasta el final.

Tenemos dos oídos y una sola lengua, porque escuchar es dos veces más difícil que hablar.

Por eso pregúntese:¿ Qué tan cortés es usted para escuchar?

BUENAS TECNICAS DE ESCUCHA

EXISTEN TECNICAS QUE USTED PUEDE EMPLEAR PARA CONVERTIRSE, DE FORMA RAPIDA, EN UN MEJOR OYENTE.

ALGUNAS REQUIEREN DE TODO SU CUERPO, NO SOLO DE SUS OIDOS Y SU CEREBRO

Deje a un lado todo lo que este haciendo para centrarse en su interlocutor

Mire de frente a su interlocutor y si es necesario, cambie de posición

Escuche las palabras con cuidado y sea consciente e identifique las ideas y emociones que no se expresan con las palabras

Use su lenguaje corporal para reforzar su actitud de escucha activa

Manifieste y confirme que escucho el mensaje, parafraseando y repitiendo los puntos claves

Si desea dar sus propios puntos de vista, hágalo solo después de haber escuchado todo el mensaje de su interlocutor

Sea consciente que existen prejuicios e ideas preconcebidas que pueden influenciarlo al escuchar

Asegúrese de mantener contacto visual todo el tiempo con su interlocutor, no deje de mirar a la otra persona cuando se dirige a ella.

Escuchar activamente va mucho más allá de oír lo que se dice y no responder.

Escuchar activamente anima al interlocutor a expresar sus puntos de vista y garantiza que usted realmente lo entiende y lo comprende. El elemento clave de la escucha activa consiste en repetirse a si mismo el mensaje recibido, si está de acuerdo o no.

Esto le ayudará a:

- CONCENTRAR TODA SU ATENCION EN EL TEMA TRATADO**
- MOSTRAR A LA OTRA PERSONA QUE USTED LE PRESTA ATENCION**
- EVITAR MALENTENDIDOS**
- GENERAR EMPATIA CON EL INTERLOCUTOR**
- ANIMAR A LA OTRA PERSONA A DESARROLLAR SUS ARGUMENTOS**

5°. TEMA

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Es posible que alguna vez en su vida no se pueda comunicar efectivamente con otras personas, muchas pueden ser las causas: alto volumen de un radio, teléfonos dañados, el llanto de un niño, el estruendo de una corneta y muchas otras barreras.

Todos los elementos que intervienen en la comunicación pueden sufrir obstrucciones o desperfectos imprevisibles que llegan a entorpecer y dificultar la comunicación.

Los principales obstáculos y barreras para la comunicación son:

**SEMÁNTICA
FÍSICA
FISIOLÓGICA
PSICOLÓGICA
ADMINISTRATIVA**

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

SEMÁNTICA:

Se presenta frecuentemente, cuando se utilizan palabras con acepciones que no corresponden, palabras rebuscadas o cuando se usa un lenguaje no adecuado con el auditorio.

BARRERAS FÍSICAS:

Este tipo de obstáculo se presenta cuando los medios utilizados no permiten que el mensaje llegue nítido al receptor produciendo total incomunicación, pueden ser, por ejemplo.: Exceso de ruidos, distracciones del interlocutor, y otra serie de barreras en algunos casos circunstanciales.

BARRERAS FISIOLÓGICAS:

Principalmente cuando las personas que intervienen en la comunicación presentan dificultades orgánicas en visión, audición, en la articulación de las palabras o personas que por diferentes circunstancias no pueden hablar bien.

BARRERAS PSICOLÓGICA:

Todos los seres humanos tenemos una forma particular de vivir y entender el mundo en que vivimos, esto se conoce como “Esquema Referencial” Aceptamos las comunicaciones que se adapten a nuestro “Esquema Referencial”, todo lo que represente amenaza, agresividad o crítica a este esquema lo rechazamos, esta barrera se presenta en el interior de cada individuo.

Son muchos los factores que influyen en una persona para que escuche, entienda y acepte un mensaje, estos son algunos de los que más afectan la comunicación:

- NO TENER EN CUENTA EL PUNTO DE VISTA DE LOS DEMAS
- MOSTRAR RECELO, DESCONFIANZA O AVERSION
- REGISTRAR EMOCIONES AJENAS AL AREA LABORAL
- MOSTRAR EXCESIVA TIMIDEZ
- EMITIR MENSAJES POCO CLAROS E IMPRECISOS
- DEMOSTRAR SUBESTIMACION o SOBREVALORACION

Por esto es tan importante conocer y entender bien a las personas con que nos vamos a comunicar, utilizar adecuadamente el lenguaje verbal y no verbal y acondicionarlo de acuerdo a las necesidades y actitudes de cada persona en particular.

BARRERAS ADMINISTRATIVAS:

Como todos formamos parte de una sociedad, de una institución o de una empresa, quiere decir que pertenecemos a una estructura grande y compleja, en la mayoría de las veces por su configuración se presentan distracciones en los mensajes.

Los factores que originan estas barreras pueden ser:

**LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
GRANDES CIRCUITOS Y REDES DE COMUNICACIÓN
AMBIGÜEDAD EN LOS CARGOS Y EN EL STATUS**

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Para los Vendedores/Visitadores Médicos se presenta una barrera muy frecuente en el desarrollo de una comunicación efectiva, se trata de la “Ansiedad Social”, popularmente conocida como:

“TEMOR A HABLAR EN PÚBLICO”

Por tratarse de una barrera que afecta a la mayoría de vendedores/Visitadores Médicos y que depende de nosotros mismos, vamos a ver cuales son las causas y como se tiene que tratar para superarla y así tener un desempeño mas eficaz y productivo en nuestra profesión.

COMO SUPERAR EL TEMOR A HABLAR EN PÚBLICO

SINTOMAS DE LA ANSIEDAD SOCIAL

1 - COMPONENTE COGNOSCITIVO:

Pensamientos, autoafirmaciones e imágenes todas de carácter negativo

2 – COMPONENTE FISIOLÓGICO:

Activación del sistema simpático: palpitaciones, taquicardia, sudoración excesiva, temblores, ponerse rojo y tener la boca seca

3 – COMPONENTE ACTITUD:

Son todas las conductas de evitación, escape, hablar rápido, ausentarse del salón, no mirar a los asistentes, etc.

¿QUÉ HACER ANTE ESTOS SÍNTOMAS?

1. Identifique las situaciones que le producen ansiedad

2. Haga cambio de sus pensamientos negativos por pensamientos positivos
3. Identifique las emociones que le generan pensamientos negativos y las emociones que se le presentan al cambiarlos por pensamientos positivos
4. Identifique tus conductas de evitación con el fin de diseñar un plan para afrontarlas en forma gradual haciendo énfasis en la preparación y la planeación de tus presentaciones.
5. Se recomienda practicar y desarrollar sus habilidades sociales y para hablar en público

¿QUE TEMORES Y MIEDOS TIENE USTED?

Ejercicio # 5

CONTESTE ESTAS PREGUNTAS:

- 1 - ¿Cuál es son mis temores?
- 2 - ¿Cuáles son mis miedos?
- 3 - ¿Cómo han afectado mi desarrollo?
- 4 - ¿Que oportunidades he perdido por los miedos y los temores?
- 5 - ¿Qué he hecho para superarlos?

6°. TEMA

ERRORES FRECUENTES EN LA COMUNICACIÓN

ERRORES MÁS FRECUENTES EN LA COMUNICACIÓN

Hoy en día la habilidad para comunicarnos bien es fundamental para alcanzar el éxito en la vida personal, profesional, familiar y social.

En gran medida los buenos negocios, un equipo de trabajo de alto nivel, un buen servicio al cliente, un liderazgo exitoso dependen en gran medida de nuestra capacidad para comunicarnos adecuadamente con las demás personas.

Cuando hablamos con otras personas cometemos muchos errores, nuestro reto es minimizarlos hasta hacerlos desaparecer de nuestras vidas.

Los errores más comunes que cometemos los seres humanos al comunicarnos son los siguientes:

6. Hablamos más y escuchamos menos
7. Escuchamos sólo lo que queremos oír
8. Ignoramos con frecuencia que el lenguaje corporal y el tono de voz son importantes en la comunicación.
9. Hacemos conclusiones apresuradas sin que la otra persona haya finalizado cuando querían expresar una idea diferente.
10. No nos damos cuenta que la mayoría de problemas son ocasionados por errores en la comunicación.
11. Vemos a todas las personas en igual forma, olvidando su individualidad.

Ejercicio # 6

ERRORES MÁS FRECUENTES EN LA COMUNICACIÓN

Vuelva a leer los errores descritos en la página anterior y señale **DOS QUE USTED COMETE CON MÁS FRECUENCIA**

y hágase la siguiente pregunta:

¿ Qué tengo que hacer para superar estos errores y mejorar mi habilidad para comunicar?

Haga lo mismo con todos los errores que cometa y así podrá mejora su habilidad para comunicar.

ERRORES MÁS FRECUENTES EN LA COMUNICACIÓN

Estos son algunos consejos, que debes seguir, para que logre superar los errores que cometes en la comunicación y que afectan su vida personal, laboral, social y profesional:

Tenga un objetivo claro para cada comunicación

Siempre conteste con respuestas claras, sencillas y directas de acuerdo con el objetivo establecido en cada comunicación

Esté muy bien preparado en el tema que va a comunicar para que pueda respaldar sus argumentos y puntos de vista.

Escucha con mucha atención a la otra persona cuando ésta participe

Haga preguntas concretas en el momento oportuno

Comunique siempre con actitud positiva, amabilidad y Cortesía

Recuerde que la habilidad para comunicar se va mejorando día a día, practique permanentemente con disciplina.

Tenga en cuenta el respeto a los demás.

“Sí quiere que lo escuchen con atención, escucha con atención cuando los demás están hablando”

Es una regla de oro.

7º. TEMA

EL VENDEDOR COMO COMUNICADOR

Un buen vendedor no sólo necesita ser un buen comunicador sino que ha de ser un buen investigador, y debe reunir una serie de cualidades y habilidades personales y profesionales.

Algunas claves que le ayudarán a mejorar en la tarea de incrementar sus ventas son:

- *Conocer y estar convencido de lo que se está ofreciendo.*
- *Es muy importante conocer perfectamente el producto o servicio que se va a ofrecer.*
- *Saber cuáles son las ventajas, las características, los plazos de entrega y todos los detalles necesarios para resolver cualquier duda que pueda plantear el cliente.*

Otro aspecto muy significativo y que facilitará LA VENTA es estar convencido de que el producto o servicio que se está ofreciendo es bueno para el cliente. El tener esta seguridad le ayudará a solucionar las posibles objeciones que se puedan plantear al intentar cerrar venta.

SABER COMUNICAR Y LLEGAR AL CLIENTE

Si quiere que el cliente se interese por lo que va a decir, lo primero que ha de hacer es conocer cuáles son sus necesidades y enfocar la presentación.

De esta forma es más sencillo estructurar correctamente el mensaje, tendrá mayor seguridad en la exposición y será más fácil que le escuche.

Cuando hable debe utilizar un lenguaje comprensible, enfocado en las ventajas y cómo éstas cubren sus necesidades.



Para saber si el mensaje está llegando correctamente hay que intentar interactuar con el cliente, conocer su opinión y estar atento al lenguaje no verbal.

IMAGEN PERSONAL Y CORPORATIVA

El vendedor es la imagen de la empresa por lo que debe cuidar la forma de vestir, los modales y el saber estar.

Tan importante como el vestuario es observar otros aspectos como la corrección en el trato, el saludo o la puntualidad al acudir a las citas, entre otros.

El vendedor profesional ha de confiar en el producto o servicio que presenta, debe conocer las necesidades del cliente, ser capaz de comunicar las virtudes y beneficios que aporta, saber escuchar, ser empático, resolver cualquier duda que tenga el cliente, transmitir confianza y una correcta imagen personal.

Para que el cliente recuerde su visita y la presentación del producto o servicio que le ha ofrecido debe dejarle información.

Ponga especial atención en la información corporativa y de producto o servicio que le va a dar. Procure que sea clara, detallada y concisa, con una imagen cuidada y atractiva.

El mejor momento para hacer la entrega de esta documentación es una vez que ha acabado de explicarle el motivo de su visita.

Reforzará su presentación inicial y le permitirá recordarle las ventajas y beneficios que sus productos o servicios le pueden ofrecer.

Recuerde que comunicar no es solo dar información, la comunicación es integral.

EL VENDEDOR ES UN COMUNICADOR

COMUNICACIÓN COMERCIAL

No sólo es dar información,

No es exponer las características de los productos

DAR INFORMACION NO ES COMUNICAR...

**EL VENDEDOR HACE COMUNICACIÓN COMERCIAL...
SE NECESITA:**

Qué el contenido sea comunicable
Qué pueda interesar al cliente
Qué el lenguaje se adapte al receptor /Cliente
Que la ocasión sea la propicia

COMUNICACIÓN COMERCIAL

LA PERCEPCION
ROL Y STATUS
LOS SENTIMIENTOS
LA PERSONALIDAD
CONOCIMIENTOS
EL NEGATIVISMO

COMUNICACIÓN COMERCIAL

**COMUNICACIÓN VERBAL
COMUNICACIÓN NO VERBAL**

COMUNICACIÓN VERBAL

El lenguaje para que sea comprendido debe ser:

Claro, Preciso y Sencillo
Gráfico y Descriptivo
Dinámico
Positivo
No redundante
Adaptado al Interlocutor

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Es el lenguaje que surge de nuestro cuerpo:

La Mirada
Los Gestos de la cara

Las Manos
La Postura
La Forma de Vestir
La Voz: Velocidad, Entonación,
Ritmo, Pausa, Énfasis,
Tono, Tino, Tacto
Expresión Corporal
Cortesía, Amabilidad, Interés,
Confianza.

**EL VENDEDOR COMO COMUNICADOR
TIENE QUE SABER:**

ESCUCHAR
EMPATIZAR
CONOCER NECESIDADES
PRESENTAR SATISFACTORES
SATISFACER NECESIDADES
GENERAR DESEO DE COMPRA

EL VENDEDOR COMO COMUNICADOR

Promocionar y comercializar los productos y servicio de una Empresa es una labor que, definitivamente, requiere de unas habilidades muy definidas, como lo hemos visto hasta ahora.

El Vendedor Profesional, además de saber relacionarse muy bien ...

DEBE SABER HABLAR EN PUBLICO ...

*15 consejos Claves para hablar en Público...
Conózcalos Bien y Practícalos*

EN LA MAYORÍA DE LOS CASOS LA SOLUCIÓN ES SENCILLA.

SOLO SE TRATA DE APRENDER UNA SERIE DE TÉCNICAS MUY EFECTIVAS QUE, EN GENERAL, LA GENTE NO CONOCE.

ESTAS SON ALGUNAS DE ELLAS

- 1. AVERIGUE EL TIPO DE AUDITORIO AL CUAL SE ENFRENTARÁ Y EL GRADO DE CONOCIMIENTO QUE TENGA DEL TEMA.**
- 2. PREPARE EL TEMA A CONCIENCIA, CONOCER EL ASUNTO HASTA EN SUS MÁS MINIMOS DETALLES DÁ MUCHA SEGURIDAD.**
- 3. LA PRESENTACIÓN DEBE TENER UNA INTRODUCCIÓN, DESARROLLO, FINAL Y CONCLUSIÓN. ESTO TE APORTA ORDEN.**
- 4. EL CANSANCIO AFECTA LA MEMORIA Y LA CONCENTRACION; EL DÍA ANTERIOR A LA PRESENTACIÓN, RELAJESE Y DUERMA MUY BIEN.**
- 5. LA COMODIDAD Y SOBRIEDAD EN SU ASPECTO SON CLAVES. EVITE PRENDAS Y ACCESORIO DEMASIADO LLAMATIVOS O RUIDOSOS, PORQUE DISTRAEN.**
- 6. ANTES DE INICIAR RELÁJESE: INHALE Y LLEVE EL AIRE AL ABDOMEN, SOSTÉNGALO UNOS SEGUNDOS; LUEGO LLÉVELO AL PECHO Y EXPÚLSELO POR LA BOCA.**
- 7. REPITASE MENTALMENTE: “VINIERON A OÍRME PORQUE NADIE CONOCE ESTE TEMA MEJOR QUE YO”**
- 8. HAGA CONTACTO CON EL PÚBLICO Y ATRAIGA SU ATENCIÓN, SÍ SIENTE CAPAZ HAGA UN COMENTARIO SIMPÁTICO, SOBRE LA CALIDAD DE LOS ASISTENTES O DEL EVENTO ...**

O COMENTE BREVEMENTE SOBRE LOS MOTIVOS DE SU PRESENCIA ALLÍ
- 9. SÍ SIENTE QUE LAS MIRADAS LO ATEMORIZAN, ENSAYE A MIRAR HACIA EL HORIZONTE; HAGA UN PANEOS SOBRE EL AUDITORIO Y TRATE DE NO FIJARSE EN NADIE ...**
- 10. INICIE SU CONFERENCIA /PRESENTACIÓN SIGUIENDO EL ORDEN QUE USTED MISMO HABIA PLANEADO.**

11. NO REBUSQUE PALABRAS... USE UN LENGUAJE SENCILLO, SIN CAER EN EXCESOS COLOQUIALES
12. HABLE DESPACIO PARA QUE PUEDA OIRSE, ESO LE DA TIEMPO DE PENSAR, PERO MUESTRE ENTUSIASMO Y VARÍE EL TONO DE VOZ
13. NO TRATE DE IMITAR A NADIE SEA USTED MISMO...ACTUE CON NATURALIDAD. MANTENGA EL ENTUSIASMO SONRIA Y NUNCA LEA.
14. ESTÉ PREPARADO PARA IMPROVISAR SI PIERDE EL HILO, O PARA ACORTAR ELTEMA SI PERCIBES QUE EL AUDITORIO ESTÁ ABURRIDO O INCLUSO SI NECESITAS EXTENDERTE EN EL CASO QUE NOTES INTERÉS.
15. SÍ SE SIENTE PREPARADO UTILICE EL BUEN HUMOR; DISTENSIONA EL AMBIENTE Y APORTA TRANQUILIDAD Y ENTUSIASMO

COMUNICAR, ES TAL VEZ, UNA DE LAS MAS IMPORTANTES COMPETENCIAS DE UN VENDEDOR PROFESIONAL.

EN OCASIONES TIENE QUE HABLAR EN PUBLICO, PUEDE SER AL CLIENTE INTERNO, EN UNA REUNION, O EN UNA CONVENCION, O AL CLIENTE EXTERNO, EN LA VISITA A HOSPITALES, PUEDE SER EN CONGRESOS O SEMINARIOS MEDICOS, EN CUALQUIER FRENTE SIEMPRE LA COMUNICACIÓN DEL VENDEDOR DEBE SER: CLARA, PRACTICA, CONCISA, CON BUENA FLUIDEZ DEL LENGUAJE VERBAL Y CORPORAL Y SIEMPRE CON SIMPATIA Y AMABILIDAD.

RECUERDE QUE COMUNICAR ES VENDER Y CADA VEZ QUE TU COMUNICAS ESTAS VENDIENDO.

8°. TEMA

EVALUACION DEL IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN

Evaluar el impacto de la comunicación en las ventas, no es cosa fácil, sin embargo podemos decir que de una excelente comunicación por parte de los vendedores se consigue impactar en forma positiva a los Clientes en:

GANAR LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES MEJORAR LA IMAGEN DE LA EMPRESA CONSEGUIR UN NIVEL POSITIVO EN LA DECISION DE COMPRA LOS CLIENTES INCREMENTAR LA DEMANDA Y ROTACION DE NUESTRO PORTAFOLIO AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y EL VALOR DE LA EMPRESA

EL VENDEDOR DE HOY ES UN BUEN COMUNICADOR:

Es un Profesional Altamente Preparado

Que Genera Productividad para su Empresa

Que Genera Valor para sus Clientes

UN VENDEDOR PROFESIONAL QUE COMUNICA BIEN SIGNIFICA...

Que tiene la Preparación la Voluntad y la Pasión... con Ética y Moral...

EL IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN ES TAN GRANDE QUE CUANDO LA EJECUTAS LA CONVIERTES EN UNA ENERGIA POTENCIAL, EN ENERGIA PRODUCTIVA, EN ENERGIA UTIL PARA TI, PARA LA EMPRESA, PARA LOS CLIENTES Y PARA LOS CONSUMIDORES.

¿QUE HACES CON LO QUE SABES?

HAY UN TESORO EN TI UTILICELO: “COMUNICALO” Y ASI HACES LA DIFERENCIA Y LE DAS VALOR A TU TRABAJO HAZ LA DIFERENCIA, COMUNICA EFICAZMENTE Y PODRAS EVALUAR EL IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EN LAS VENTAS.

A CONTINUACION ENCONTRARAS UNA RECOMENDACIÓN SOBRE EL MANEJO DEL ESTRÉS, QUE SIN DUDA ALGUNA TE AYUDARÀ A REPIRAR MEJOR, VIVIR MEJOR Y POR ENDE A COMUNICAR MEJOR.

GUÍA PARA CONTROLAR EL ESTRÉS

Útil para todas las personas

1. NO HAGA DEL ESTRÉS EL MONSTRUO DE SUS PESADILLAS

Recuerde que cierta parte del estrés es vital para sobrevivir, nos mantiene alertas y sí aprendemos a manejarlo nos ayuda a estar saludables

2. UNO ES LO QUE SON SUS PENSAMIENTOS

Ejercita tu mente para que vea sus convicciones, sueños, deseos, planes y hasta sus desencantos de una manera positiva.
No se trata de ser iluso pero sí aprende a eliminar sus pensamientos negativos, su vida será más satisfactoria

3. CULTIVA TU ESPIRITUALIDAD

No todos los problemas emocionales tienen que ver con traumas de la niñez, crisis económicas, sentimentales o familiares, sino con la existencia de un vacío interior.
Vivir con ética, reducir el deseo por las cosas que no generan felicidad, oración, disfrutar la naturaleza y el silencio ayudan mucho.

4. NADIE PODRÀ MANTENERTE ALEJADO DEL ESTRÉS, SALVO TU MISMO

Valórate, consiéntete, practica una técnica de relajación.
La musicoterapia y la meditación te ayudaran a aclarar tus pensamientos

5. SE ASERTIVO

Aprende a expresar tus pensamientos y sentimientos siendo directo, honesto y positivo sin atacar los derechos de los demás. Olvida acusar, amenazar y pelear pero tampoco permitas que otros te manipulen, así

notaras como disminuyen tus tensiones, dolores y malestares físicos y emocionales

6. RÍETE HASTA DE TI MISMO

Cultiva tu sentido del humor y recuerda que tú eres un ser humano y puedes fallar.

La capacidad de burlarte incluso de las situaciones menos hilarantes te protege de enfermedades cardiovasculares

7. SACA TIEMPO PARA PRACTICAR ALGUNA AFICIÓN

Cultiva un pasatiempo que preserve tu salud, ya sea de orden creativo, físico, intelectual o espiritual.

Esta es una de las mejores terapias para mantener un equilibrio emocional

8. RESPIRA CORRECTAMENTE

Desocupa tus pulmones con una exhalación completa por la boca. Inhala por la nariz contando mentalmente hasta 4, sostén el aire contando hasta 5 y exhala por la boca contando hasta 7.

Este ejercicio repítelo tres veces más, es muy saludable.

9. CUIDA SU ALIMENTACIÓN

Mantén tu peso ideal.

Los malos hábitos alimenticios son la causa de muchas enfermedades de toda índole.

No pases por alto ninguna comida y consume racionalmente carbohidratos, proteínas, grasas, vitaminas, minerales, micronutrientes y agua.

10. HAZ EJERCICIO

Esta es una de las terapias más efectivas para mantener muy buena salud física y mental.

Sí lo practicas regularmente ayudará a liberar sentimientos reprimidos a ver de otra manera las cosas, además mejora el sueño, la autoestima y reduce la tensión y la ansiedad.

El mejor ejercicio es caminar, este es un tranquilizante natural.