



ENRIQUE  
URRESTI  
HABLA Y DISFRUTA

# HABLA Y DISFRUTA COMUNICACIÓN

*Comunicación  
eficaz en la  
empresa*



# Formaciones



Gana confianza hablando en público

Curso 1



Charlas eficaces en menos tiempo

Curso 2



Persuasión y liderazgo

Curso 3



Comunicación asertiva para un mejor clima laboral

Curso 4



Emails Att. Telefónica Reuniones eficaces

Curso 5



Dialogar y debatir para mejorar la comunicación

Curso 6



Formación individual Online y presencial

Curso 7



Reuniones, llamadas, viajes, ventas, compras, negociaciones...

Estás más horas en la empresa que con tu familia y siempre comunicándote. Muchos de los resultados dependerán de cómo te hayas explicado, pero ¿te han ensañado a hacerlo bien?

El investigador Albert Mehrabian afirmó en 1967 que la eficacia de nuestras comunicaciones públicas se basan en:

- ☞ 7% El contenido exacto de las palabras.
- ☞ 38% La forma en la que emitimos las palabras: volumen, tono, ritmo, velocidad...
- ☞ 55% Los gestos que acompañan a lo que decimos.

Las charlas y presentaciones eficaces a los compañeros, jefes o clientes, la comunicación asertiva y de liderazgo y nuestra capacidad de comunicarnos marcarán la diferencia.

- ✓ Enraizado como un árbol y flexible. El cuerpo erguido te ayudará a tener más presencia y a captar la atención.
- ✓ Comunícate de la manera más asertiva que puedas, sin agresividad ni pasotismo.
- ✓ Escribe emails pensando en el destinatario: breves y claros.
- ✓ El teléfono es la cara amable de la empresa: sonríe antes de llamar.
- ✓ Una reunión que no está bien diseñada es una pérdida de tiempo.
- ✓ Se pueden preparar charlas eficaces en 15 minutos.
- ✓ Gana la atención de la audiencia y cierra con una llamada a la acción y un resumen.



## USA LAS FICHAS PARA TUS REUNIONES COMUNICACIONES PRESENTACIONES



Te contratarán por tus  
competencias técnicas y  
mantendrás el puesto por las  
comunicativas

Pilar Sordo (Psicóloga)  
1965-



Una sonrisa sincera abre la  
puerta a la comunicación



Para lograr un acuerdo beneficioso  
la energía siempre ha de estar al  
otro lado de la mesa que es donde  
se han de tomar las decisiones



*Piensa antes de comenzar en*

*¿Qué quiero contar?*

*¿A quién?*

*¿Para qué?*

Mi objetivo es...

La regla del **QQP**





Date tiempo para pensar y  
deja tiempo para que  
piensen



Como un árbol firme en el  
suelo y flexible en el tronco y  
las extremidades



## La escucha Sublime 3R

Resumir

Repetir

Recoger la emoción



Las manos amplifican  
el mensaje



Taparse la boca resta  
credibilidad al discurso



La espalda se sujetará sin  
apoyos como l@s  
presentador@s de la tele



## 7 Reglas de Oro al Teléfono

- Espíritu colaborativo
- Mantener el contacto
- No interrumpir
- Escuchar con la máxima atención
- Empatizar
- Ser lo más breve posible



# 4 párrafos para redactar emails eficaces

Solicitar información

- Su programa de fidelización me ha resultado muy interesante, ¿podría enviarme más información sobre el mismo?

Justifique su petición

- La información recibida señalaba los pedidos pero no así los plazos de entrega ni la garantía. ¿Son los mismos que hasta el momento?

Declare detalles para su cumplimiento

- Puede hacerme llegar la información a través de este mismo correo o por correo postal a la siguiente dirección: XXX o por teléfono en el número 123 123 123

Reitere petición y de las gracias

- Quedo a la espera de su respuesta sobre las condiciones del programa de fidelización. Muchísimas gracias por adelantado.

Solicitar información



# 4 pasos para realiza llamadas eficaces

Preséntese y  
Declare el  
propósito de su  
llamada

- La semana pasada en conversación telefónica me solicitaste referencias sobre Roberto Ruiz.

Proporcione  
información

- Las notas medias superan el notable en todas las evaluaciones de sus jefes, además ha tenido varias menciones especiales y algún premio económico por su especial dedicación.

Ofrezca la  
posibilidad de  
seguir en  
contacto con  
usted

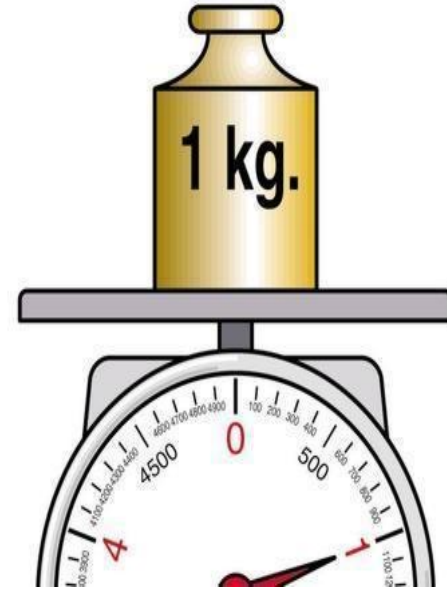
- Si necesita más información puede escribirme a [enrique@hablaydisfruta.com](mailto:enrique@hablaydisfruta.com) o al teléfono 610965673

Deje una buena  
sensación  
cuidando su  
última frase

- Estoy seguro de que si al final deciden promocionarle será un activo muy importante para la consecución de sus objetivos.

**Recomendar a un  
trabajador propio**

Si obligas a leer hacia  
atrás  
el texto será pesado

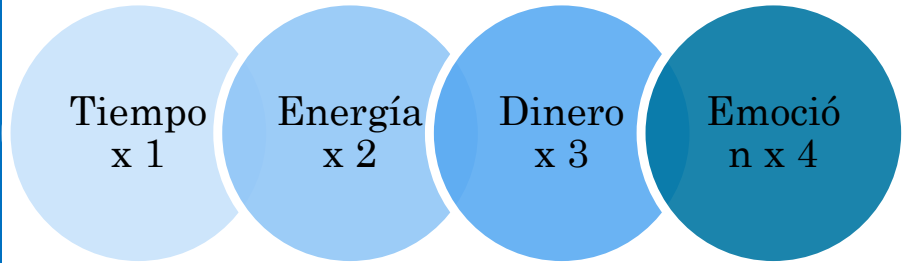


Si no puedes sujetarte en el primer peldaño, no subas al siguiente

Cortesía  
Información  
Ideas  
Emociones



Medir lo que te va a costar la  
negociación,  
te ayudará a tomar la decisión



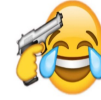
# Actitudes que dificultan la comunicación



Sarcasmo



Orden (*Deberías*)



Incongruencia entre lenguaje no verbal y verbal



Amenaza Difusa



Juicio



Defensa propia



Corte brusco de la conversación



Ignorar los mensajes importantes



Cambios intencionados de conversación



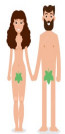
Generalización



Consejo prematuro



Sentencia demasiado extensa



Disputa inútil por hechos pasados



Ataque con un tema nuevo



Expresión de insatisfacción a través de terceros

## OBJETIVO PERSONAL

Ayudar a las personas a avanzar en su carrera ya sea en universidades, escuelas o empresas promoviendo la importancia de la comunicación oral como herramienta de crecimiento, personal, profesional y social.

## PERFIL

Soy un enamorado de la comunicación, tanto escrita como oral, con más de veinticinco años de experiencia en este campo. Mi trabajo en la coordinación en seminarios de Comunicación Pública se remontan a 1992 mientras cursaba la carrera de periodismo.

Mi experiencia, tanto como profesor de oratoria moderna, como de periodista o juez en numerosos certámenes de debate, me ha permitido disfrutar y aprender manteniendo la ilusión del primer día.

Miles de alumnas y alumnos, algunos con cargos de alta responsabilidad nacional e internacionalmente, dan fe de ello.

## FORMACIÓN

### Licenciado en Periodismo

Universidad del País Vasco

### Diplomado en Estudios Avanzados de Periodismo y Comunicación (DEA)

Universidad del País Vasco

**Numerosas formaciones en habilidades comunicativas en diferentes cursos tanto privados como universitarios.**

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

Director del Taller Hablar en Público con Eficacia.

Cursos de Verano de la UPV-EHU. 16 ediciones consecutivas.

Profesor de Grado de la Escuela Universitaria de la Cámara de Comercio de Bilbao. Habilidades personales, venta y negociación.

Profesor de máster de ESIC, Business & Marketing School Executive Education.

Profesor de máster de BBTS, Business & Marketing Training School.

Formador de profesorado en diferentes institutos y universidades.

Juez Principal de la Liga de Debate Universitario (LNDU)

## Otros

Profesor formador In-Company desde hace más de 24 años con miles de alumnos/as.

## ENRIQUE PÉREZ URRESTI

*¿En qué puedo ayudarte?*



## CONTACTO

[enrique@hablaydisfruta.com](mailto:enrique@hablaydisfruta.com)  
Tel. 610 965 673