

Entrenando al Entrenador

Manual del Participante



¿Quiénes somos?

Dale Carnegie Training

Más de 100 años

Más de 85 países

15 millones de personas

ISO 9001

Certificación de trainers virtuales

+10 años con entrenamientos virtuales

+10.000 Líderes Graduados virtuales anuales



Notas

Ciclo de Mejora del Desempeño



Objetivos

- - Reconocer los elementos necesarios para crear un estándar de excelencia consistente para la capacitación en línea en vivo.
 - Crear experiencias de aprendizaje colaborativo para los participantes de la clase virtual.
 - Ofrecer programas de capacitación atractivos mientras administra con éxito la tecnología de la plataforma en vivo.
 - Aprovechar las técnicas para fomentar la participación activa y el compromiso del alumno.

Notas

¿Cuáles son los Beneficios y los Retos de los entrenamientos virtuales?

Beneficios	Retos

Los 5 Factores para un Aprendizaje Exitoso en Modalidad Virtual



Notas



SESION 1



**Dale
Carnegie®**

ISO-404-PD-EV-0913-V1.0

Notas

Los 5 Factores para un Aprendizaje Exitoso en Modalidad Virtual



Conexión

Cuando iniciamos un entrenamiento en línea es importante un arranque que genere emoción y entusiasmo. Transmite información importante y construye conexiones entre los miembros del equipo.



Notas

Roles Online/ Responsabilidades

Trainers



Conecta con los participantes para facilitar los contenidos

Producers



Hacen que la tecnología funcione

¿Qué estaremos haciendo?

Trainer – Facilitar el Aprendizaje	Producer – Manejar la Tecnología
Dar la bienvenida a los participantes, conocerlos y conocer por qué están tomando el programa.	Dar la bienvenida a los participantes y ayudarles con su conexión.
Liderar discusiones en grupo; dar coaching durante las prácticas	Familiarizar a los participantes con el ícono de alzar la mano, estar pendientes del chat y asistir con las respuestas en el whiteboard.
Hacer preguntas para conectar con los contenidos	Ayudar a los participantes a responder preguntas usando las diferentes herramientas.
Escuchar las intervenciones/respuestas de los participantes y comentar apropiadamente.	Asistir con el chat y el whiteboard al trainer y a los participantes.
Dar instrucciones claras de las actividades.	Aportar instrucciones técnicas clara para completar las actividades en las salas virtuales.
Liderar cada sesión creando un ambiente seguro, inclusivo, colaborativo, interactivo, efectivo y divertido.	Asistir al trainer asegurando el soporte técnico necesario en un ambiente seguro, inclusivo, colaborativo, interactivo, efectivo y divertido.

Roles

1. Host/ Producer

- Puede crear, agendar, grabar y dirigir la reunión
- Tiene el nivel más alto de control
- Puede compartir documentos
- Puede hacer polls
- Puede asignar grupos

2. Trainer

- Puede compartir documentos, pantalla y tener control de los materiales de la sesión

3. Participante

Notas

Adentrémonos en la tecnología

Adentrémonos en la tecnología



¿Cómo podemos facilitar una experiencia de aprendizaje envolvente y de calidad?

1. ¿Qué estoy diciendo yo, qué podrían estar diciendo ellos?
2. ¿Qué estoy haciendo yo, qué podrían estar haciendo ellos?



Notas

Generadores de Respuestas

Generadores de respuestas se refiere a palabras, preguntas y frase que mantienen las líneas de comunicación abiertas. Promueven la interacción, discusión y colaboración



Notas

Interacción con uso de Tecnología

1. ¿Cómo los participantes virtuales pueden responder preguntas?
2. ¿Cómo los participantes saben cómo deben responderlas?
3. ¡Trainers deben indicar cómo hacerlo!

“Levanten su mano.

¿Qué piensas de este consejo?
Compártelo con nosotros?

“Usando el chat.

¿Qué consejo crees que es el
más difícil de aplicar y por
qué?

“Con un check verde.

Haznos saber que haz
seleccionado el consejo que
quieres aplicar.

Notas

Preparación

1. Utiliza el equipo correcto y computadora: buen Internet, audífonos.
2. Conoce el material que facilitarás, calendariza fecha y hora. En caso de algún cambio comunícalo inmediatamente.
3. Descarga y revisa el contenido con anticipación (estúdialo, investiga más, haz preguntas, define momentos con la tecnología)
4. Conduce un ensayo en la plataforma con el producer antes de la sesión oficial.
5. Ten plan de backup y prepárate para implementarlo si es necesario.
6. Investiga y conoce los roles de los participantes en su área.
7. Prepara ejemplo y otras evidencias que sean apropiados para la audiencia.



Notas

¿Cuáles Son las Cualidades de Trainer Virtual Sobresaliente?

Opción 1	Habilidades
Opción 2	Conocimiento
Opción 3	Actitud

Notas

¿Cómo aprenden los adultos?

1. Los adultos quieren tener el control.
2. Los adultos tienen tanques de conocimiento y aprenden en discusiones guiadas.
3. Los adultos aprenden al tener necesidad de aprender.
4. Los adultos tienen distintos estilos de aprendizaje.

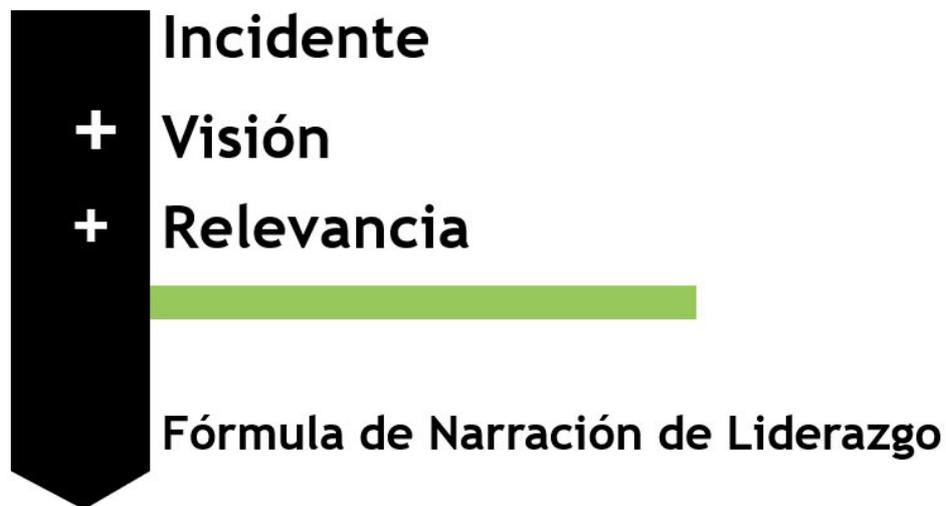
Facilitación-Introducción



Notas

Narrando historias: Fórmula de narración de liderazgo

Cuente una historia que ilustre su experiencia como trainer virtual. Incidente + Visión + Relevancia = **Acciones deseables y resultados**



Incidente
Visión
Relevancia

Notas



SESION 2



**Dale
Carnegie®**

ISO-404-PD-EV-0913-V1.0

Notas

Los 5 Factores para un Aprendizaje Exitoso en Modalidad Virtual



Confianza

En un entrenamiento virtual se requiere cultivar confianza, compromiso y comunicación frecuente de todos para que los asistentes al entrenamiento participen de manera efectiva. Sin ella el entrenamiento sufre.



Notas

Principios de Dale Carnegie para Aumentar la Confianza

1. No critique, no condene, ni se queje
2. Demuestre aprecio honrado y sincero
3. Despierte en los demás un deseo vehemente
4. Interésese sinceramente en los demás
5. Sonría
6. Recuerde que el nombre de toda persona es el sonido más dulce e importante en cualquier idioma.
7. Sea un buen oyente. Anime a los demás a que hablen de sí mismos
8. Hable de lo que le interesa a la otra persona
9. Haga que la otra persona se sienta importante y hágalo sinceramente

Notas

Trainers: Entonces - ¿qué se requiere?

- Planeación pre- entrenamiento
- Revisar Checklist con producer
- Planificar tu entrenamiento y estrategias de aprendizaje
- Preparar un seguimiento post-entrenamiento

Checklist de la Planificación Pre Entrenamiento

1. Clarifica el propósito del entrenamiento (en un línea qué se quiere lograr.)
2. Visuales listos y actividades planificadas
3. Anticípate a posibles preguntas y/o resistencia en clase
4. Abre 15 minutos antes para estar listo y darle la bienvenida a los participantes.

Durante la Práctica de Cada Entrenamiento

1. Motiva la participación
2. Utiliza el humor para mantener al grupo enganchado
3. Inicia y termina en tiempo
4. Utiliza herramientas que encajen con la situación- compartir pantalla, video chat, herramientas para colaboración de documentos, todo dependerá de las metas del entrenamiento.
5. Llama a los participantes por su nombre para crear atención antes de realizar una pregunta. Involucra a varios participantes durante la sesión..
6. Mantén un buen ritmo, las cosas en movimiento y utiliza visuales
7. Realiza resúmenes de discusión frecuentemente

Sugerencias Post Entrenamiento

1. Publica acciones a tomar y próximas fechas
2. Haz seguimiento a los participantes que tengan preguntas o tengan mayor reto en la sesión.
3. Pregúntate...¿Qué puedo mejorar para la próxima clase?
4. Otras ideas? Pregunta en el chat





SESION 3



Dale Carnegie®

ISO-404-PD-EV-0913-V1.0

Notas

Los 5 Factores para un Aprendizaje Exitoso en Modalidad Virtual



¿Por qué utilizar aperturas y rompe hielos?

Ayuda a los participantes a sentirse cómodos utilizando herramientas virtuales

Se forman conexiones con los participantes

Todos descubrirán las fortalezas de los demás

¿Otras razones?



Facilitación–Tipos de actividades



Notas

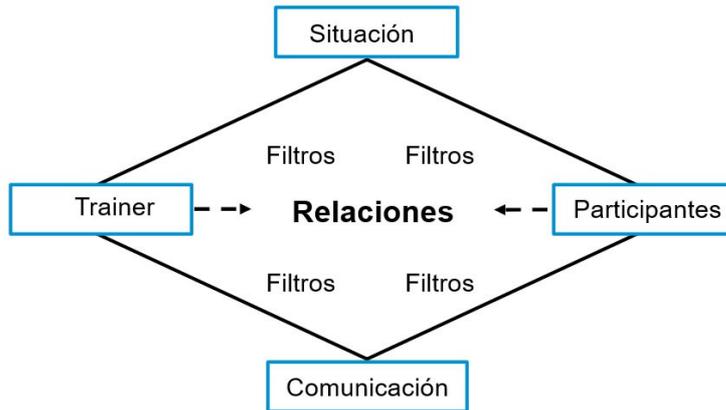
Comunicación

Esta es aquella que durante un entrenamiento virtual logra que el mensaje sea asertivo superando diferentes filtros, sin afectar emocionalmente a los participantes y logrando aprendizaje.

Comunicación Interativa

Filtros Internos

Filtros Externos



Notas

Discusión sobre Comunicación Virtual

Sólo audio, video y audio, chat, video chat, reacciones

¿Cuál es el mejor momento para cada método?

¿Cuándo puede no ser efectivo el método?

¿Qué consejos darías para reducir la falta de comunicación con cada método?

Notas

Colaboración

Los rápidos avances tecnológicos han dado lugar a muchas herramientas y tecnologías para los entrenamientos virtuales que pueden utilizarse para desarrollar una colaboración en tiempo real. Estos métodos pueden simular un entorno face to face, permitiendo lluvia de ideas grupales, planeación y una verdadera colaboración sincronizada.



Notas

Principios de Relaciones Humanas en la Era Digital

10. Evita las discusiones.
11. Nunca digas “Estás equivocado”.
12. Si estás equivocado, admítelo rápida y enfáticamente.
13. Empieza de forma amigable.
14. Consigue afinidad.
15. Permite que la otra persona sienta que la idea es suya.
16. Comprométete con empatía.
17. Apela a los motivos nobles.
18. Comparte tu jornada.
19. Lanza, con tacto, un reto amable.

Notas



Actividades de Aprendizaje

1. Sopa de letras
2. Búsqueda de Tesoro Online
3. Dos Verdades y Una Mentira
4. Búsqueda de YouTube
5. Días de Gratitud
6. ¿Otras ideas?



Notas



SESION 4



Dale Carnegie®

ISO-404-PD-EV-0913-V1.0

Notas

Los 5 Factores para un Aprendizaje Exitoso en Modalidad Virtual



Compromiso

Es lograr que los participantes respondan ante las asignaciones y responsabilidades que elijan. Es formar al participante para no fallar y ser más profesional.



Notas

Logrando Compromiso en el Aprendizaje Live Online

- Diviértete!
- Estableces el precedente para una interacción futura
- Utiliza métodos de comunicación que generen compromiso
- Practica el uso de las herramientas
- Repasa el rol de cada personas y su papel durante el entrenamiento
- Establece siguientes pasos
- Calendariza conversaciones 1 a 1



Notas

Fundamentos de la Presentación

1. Conozca su material, hasta que sienta que le es propio.
2. Tenga sentimientos positivos acerca del tema que vaya a presentar.
3. Proyecte a su auditorio el valor y significado de su mensaje.

Guías para Preparar la Presentación

1. Tome breves notas de las "ideas fuerza" que quiera mencionar. (Prepare tarjetas 3 x 5 o utilice la técnica del apilamiento).
2. A menos que sea absolutamente necesario (por razones legales, etc.) no escriba sus presentaciones.
3. Nunca memorice una charla, palabra por palabra.
4. Utilice Evidencias para apoyar los puntos más significativos.
5. Conozca el tema con mayor profundidad de la que vaya a utilizar.
6. Practique su presentación conversando acerca de ella con sus amigos.
7. Utilice Ayudas Visuales para ayudar a clarificar su presentación.
8. Controle sus nervios, por medio de:
 - Algunas respiraciones profundas
 - Arengas de ánimo
 - Actividades físicas adecuadas
 - Cartas de éxito
9. No imite a los demás. ¡Sea usted mismo!

Establecer Empatía

1. Considérese honrado por haber sido seleccionado para dar una presentación—¡y dígalolo!
2. Exprese aprecio sincero a sus oyentes.

3. Mencione los nombres de algunos de los oyentes.
4. Colóquese en un plano de sincera humildad. ¡No superior!
5. Diga “nosotros”—no “ustedes.”
6. No hable con el "ceño fruncido" ni con voz "recriminadora".
7. Hable en términos de los intereses de sus oyentes.
8. Disfrute cuando esté dando la presentación.
9. No comience con una disculpa.
10. Apele a los sentimientos más nobles de su auditorio.
11. Reciba con agrado las críticas—en vez de resentirse por ellas.
12. Sea “una buena persona hábil para hablar.”

Notas

Incrementando Credibilidad

Propósito de la Presentación: Presentar para Convencer o Impresionar

Tema

Un informe presentando a su Empresa o a su Asociación de Negocios, en forma positiva.

Objetivos:

- Comunicar con una mayor credibilidad
- Presentar una imagen positiva de su Empresa o Asociación
- Proyectar entusiasmo
- Comunicar con capacidad y confianza en sí mismo
- Respaldar un mensaje informativo con una Evidencia que lo apoye

Contexto

Nosotros representamos nuestra organización todo el tiempo—en ambientes formales e informales, y en una variedad de escenarios. Es como crear una primera impresión personal y positiva, nuestros clientes y audiencias obtienen una impresión de nuestra compañía a través de nuestra habilidad para presentar nuestros temas. Las audiencias de Negocios son reacias a creer lo que se dice de una compañía o producto a menos que crean en la persona que esté entregando el mensaje.

Las personas de Negocios a menudo cometen el error de exagerar las cualidades de su empresa con el fin de reivindicarla, de esta manera pierden su credibilidad (y la de su empresa). En esta Presentación nos enfocaremos en proporcionar hechos únicos sobre nuestra compañía y sus logros. Incluso los datos que nunca deben ser presentados sin ser acompañados por beneficios!. Presentar evidencias hace en cierto modo que algo sea vívido, interesante, y memorable, ayuda a crear y sostener una impresión positiva y es vital si estamos para comunicar, con el fin de estimular a la acción!



Bosquejo

Auditorio:

Propósito:

Apertura:

Primer punto, Evidencia, Beneficio:

Segundo punto, Evidencia, Beneficio:

Tercer punto, Evidencia, Beneficio:

Cierre:

Notas

Apertura de la Presentación

La mayoría de las dificultades de los aviones ocurren en dos momentos críticos, el despegue y el aterrizaje. Lo mismo ocurre con las presentaciones. Una apertura fuerte creará confianza adicional, y una oportunidad para dejar una primera impresión positiva inmediata.

Puntos Clave

- Obtenga la atención favorable rápidamente
- Guíe naturalmente hacia su presentación
- Desarrolle la buena voluntad
- Cree puntos de acuerdo

Técnicas

- Use un objeto
- Dramatice sus ideas
- Obtenga participación
- Cite puntos de acuerdo o bases en común

Notas

Uso de la Evidencia

Usar evidencias es parte esencial de una presentación eficaz. Preguntas que suelen estar en la mente de los miembros del auditorio, pero que rara vez preguntan, son "¿Por qué tengo que escuchar a esta persona?" "¿Por qué tengo que creerle?" "¿Quién, además de esta persona, dice lo mismo?" "¿Cuándo necesitamos convencer a los demás de nuestro punto de vista, una de nuestras armas primordiales es utilizar Evidencias.

Evidencia derrota a la Duda

M	<i>Muestras o ejemplos</i>
E	<i>Estadísticas</i>
D	<i>Demostraciones</i>
I	<i>Incidentes o Experiencias</i>
T	<i>Testimonios de expertos</i>
A	<i>Analogías</i>
D	<i>Datos o Informaciones</i>

Notas

Cierre de la Presentación

La apertura de una presentación debe causar una primera impresión positiva. El cierre (la conclusión) debe dejar una impresión positiva y duradera.

Puntos Clave

- Deje una impresión positiva duradera
- Persuada con lógica
- Inspire con emoción
- Sea breve
- Incremente el impacto en su cierre

Técnicas

- Conecte con su apertura o el tema de su mensaje
- Hable a nivel personal
- Dramatice ideas
- Utilice un visual que tenga gran impacto

Notas

Guías para facilitar



¿POR QUÉ?



CONTEXTO



DEMOSTRAR



ACTIVIDAD DE GRUPO



DAR
RETROALIMENTACIÓN

Actividad

Expresando su Opinión

En esta sesión, descubrirá lo fácil que es pensar mientras está de pie—y disfrutarlo! En una tarjeta de 3x5, prepare su opinión. Prepare evidencia que la respalde.

Piense

¿Qué pienso yo?
¿Por qué lo pienso así?
¿Qué *evidencia* tengo?



Hable

Mi ejemplo es...
La *evidencia* muestra que...
Por lo tanto, pienso que ...

En la imagen de la parte superior, notará que primero pensamos en cuál es nuestra opinión, por qué la tenemos y qué evidencia nos podría respaldar. Esto nos permite construir una respuesta lógica, no emocional. Si tomamos más de 1 a 4 segundos, siempre podremos hacer una pregunta o dos para estar seguros de haber comprendido el punto de vista de la otra persona.

Después, nos comunicamos usando la evidencia. Esto nos permite seguir pensando de manera lógica y le ayuda a la otra persona a no ponerse a la defensiva. Concluimos estableciendo lo que la evidencia nos indica a nosotros, razón por la cual, tenemos esa opinión.

Este es un acercamiento asertivo y poderoso que podremos usar al tener opiniones diferentes. Usaremos más tiempo en discusiones valiosas y menos en confrontaciones emocionales.

Notas

La Evidencia Vence a la Duda

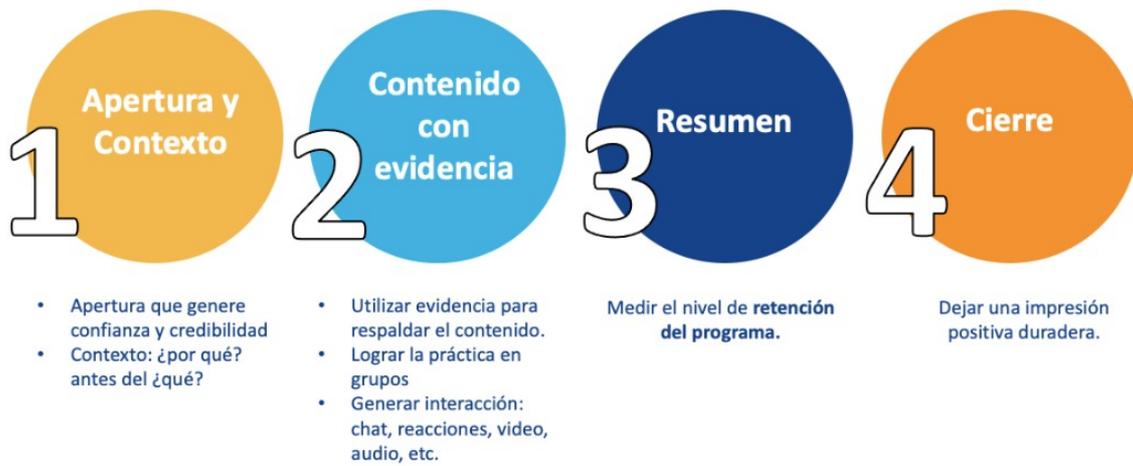
M	Muestra
E	Ejemplo
D	Demostraciones
I	Incidente
T	Testimonios
A	Analogías
D	Datos

Principalmente hemos usado ejemplos de nuestra vida como evidencia. Esto es porque “realmente” son nuestros, eso nos hace más persuasivos.

Hay otras formas de evidencia, como lo podemos ver, éstas amplían nuestra posición. Todas ellas pueden usarse en lugar del incidente en la Fórmula Mágica para Influir en la Acción. Lo crítico es saber: ¿Qué tipo de evidencia es crítica para la persona con la que estoy hablando?

Notas

Diseño de entrenamiento



Notas

Actividad

Disentir Amablemente

El proceso nos ayuda a organizar nuestros pensamientos para que podamos expresar nuestras opiniones con confianza. ¿Qué hacemos cuando no estamos de acuerdo con las ideas de la otra persona o un grupo? ¿Cómo disentir amablemente y ser escuchados? Las personas astutas luchan por mantener las líneas de comunicación abiertas

Piense

¿Qué pienso yo?
¿Por qué lo pienso así?
¿Qué evidencia tengo?



Amortiguador

Hable

Mi ejemplo es...
La *evidencia* muestra que...
Por lo tanto, pienso que ...

Amortigüe su Respuesta:

1. Reconozca de modo amable Pero
2. No acuerde o desacuerde
3. Mantenga abiertas las líneas de comunicación

Evite usar:

1. Pero ...
2. Sin embargo ...
3. A pesar de ...

El “amortiguador” suaviza la transición hacia la persona que expresó una opinión de la que no estamos de acuerdo. Definimos nuestra respuesta primero, amortiguamos antes de hablar. Es importante que usemos la evidencia tan pronto como hayamos terminado el amortiguador. Este proceso nos permitirá ser asertivos, evitar la agresividad que genera resentimiento o ser pasivos evitando expresar nuestro punto de vista.

Notas