

The Dale Carnegie Course V3.0

Nombre del Participante



Si usted busca guiar, invierta por lo menos 50% de su tiempo guiándose usted mismo, su propósito, ética, principios, motivos y conducta..

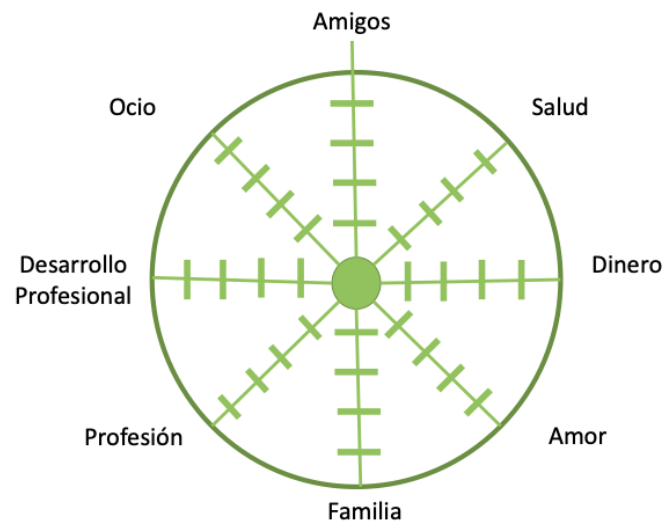
Dee Hocks, Visa International

Founder & CEO Emeritus

Liderando con Mentalidad Ganadora

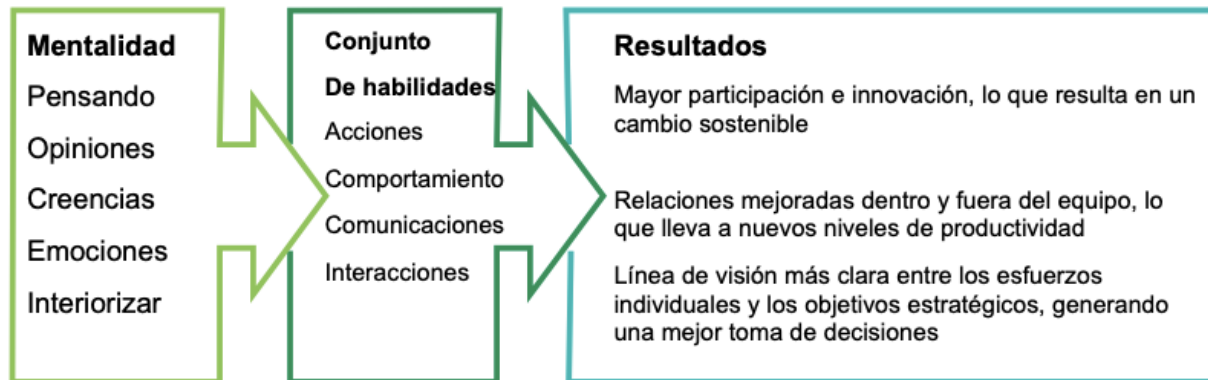
Objetivos de Aprendizaje

- Identificar una capacidad de liderazgo para el desarrollo
- Conocer mi agilidad en el liderazgo
- Identificar los valores que contribuyen a sus creencias sobre el liderazgo efectivo
- Usar técnicas para construir relaciones de confianza
- Identificar la mentalidad que favorece resultados.



Notas

Alcanzar los Resultados



Notas

Dos Tipos de Mentalidad

Mentalidad fija	Mentalidad de crecimiento
• Evitan retos • Abandonan obstáculos fácilmente • Ven el esfuerzo como una pérdida de tiempo • Se sienten amenazados por el éxito de los demás.	• Aceptar nuevos riesgos • Son persistentes • Ven el esfuerzo como el camino al éxito • Encuentran lecciones e inspiración del éxito de otros.

Tienen más probabilidad de estancarse y no lograr desarrollar su potencial

Sensación de un futuro bajo control

Mi Marca Personal

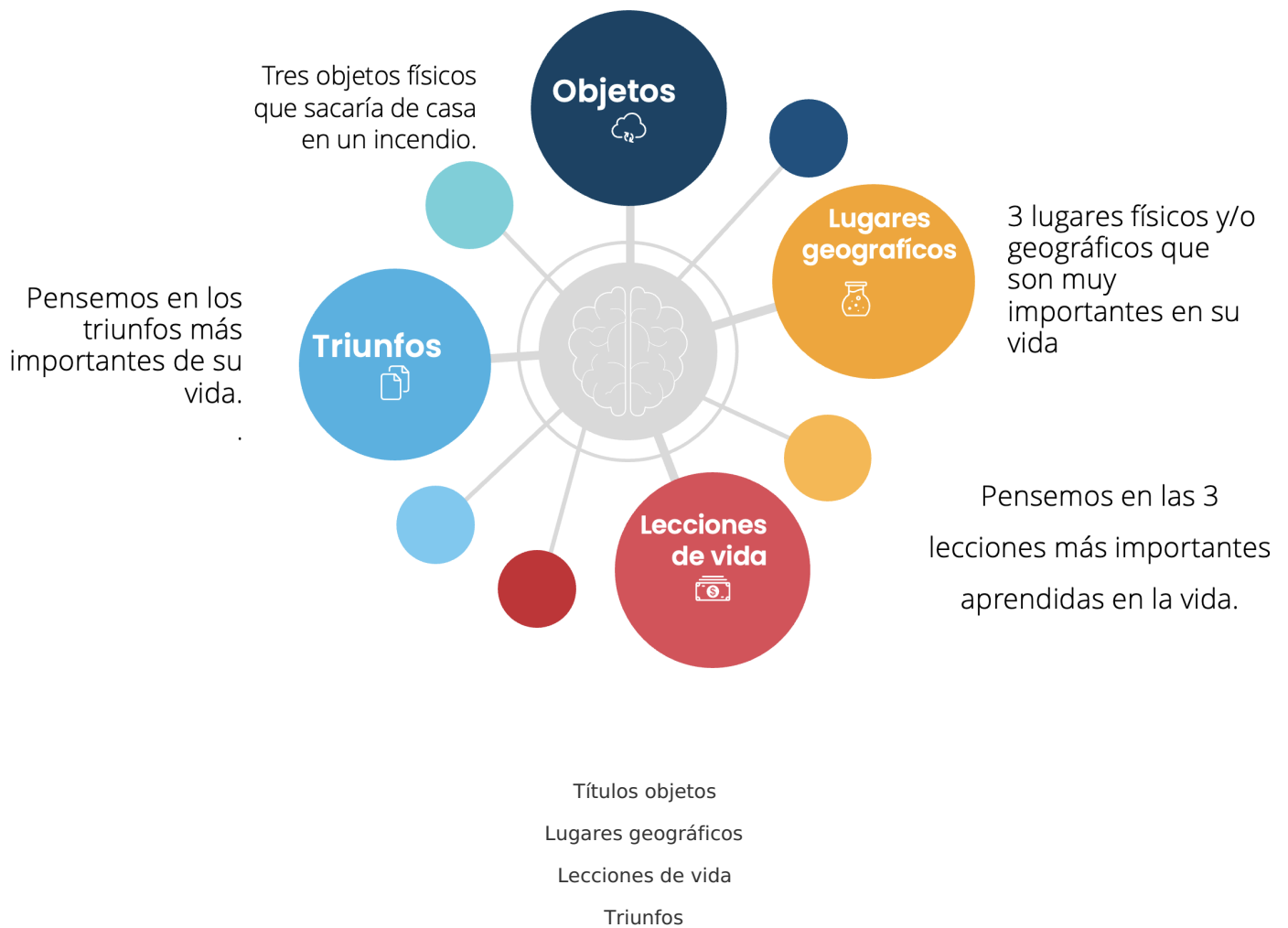
Soy un experto en...

El valor que le doy a mis
clientes

Y soy único porque...

Notas

La esencia del Liderazgo



Gane Conciencia Externa

La conciencia externa ocurre cuando estamos en sintonía con nosotros mismos, los demás y nuestras circunstancias actuales. Cuando tenemos conciencia externa, respondemos a otras personas y somos conscientes de la forma en que nuestro comportamiento nos afecta.

Conectamos con los demás, estamos conscientes de la manera en que nuestros comportamientos impactan a los demás.

Notas

Cuatro etapas para generar confianza

Impresión

- Correspondencia.
- Solicitudes de información.
- Sociabilidad y profesionalidad.
- Capacidad de respuesta a preguntas.

Interacción

- Habilidades interpersonales.
- Habilidades para comunicar.
- Capacidad para escuchar.

Dirección

- Información útil.
- Orientación experta.
- Capacidad para asesorar.

Consulta

- Ser confiable hasta la realidad.
- Lograr objetivos estratégicos.

CUATRO ETAPAS PARA GENERAR CONFIANZA

Se nos considera parte del equipo estratégico.

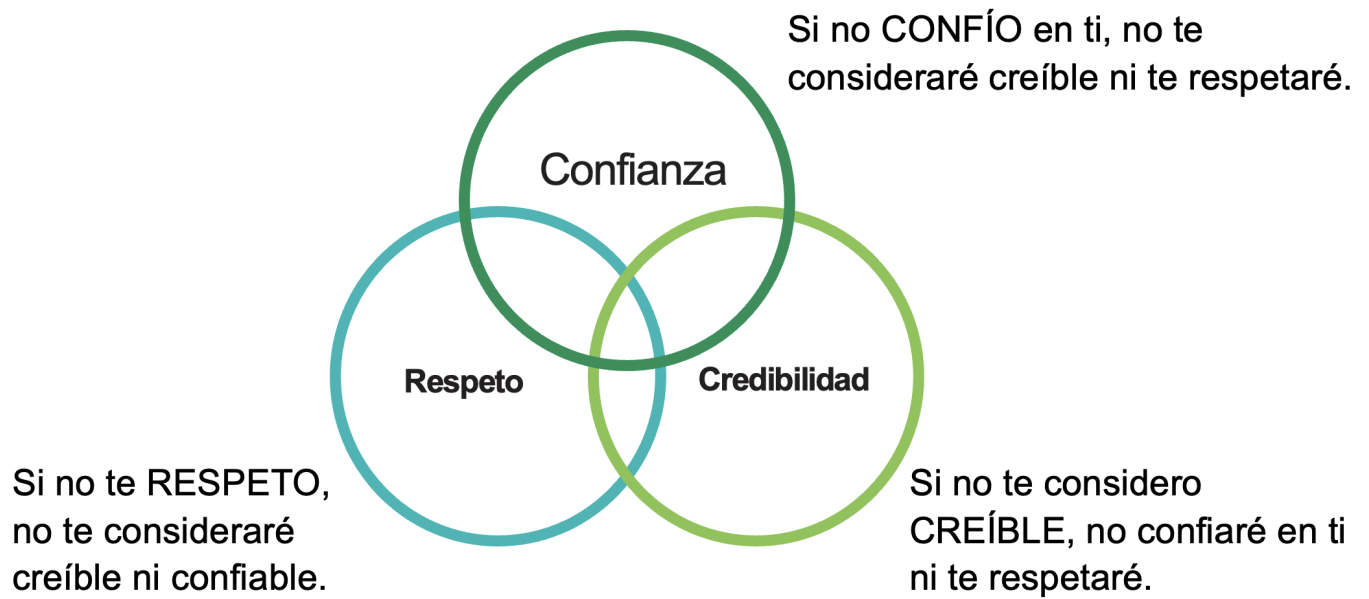
Partes interesadas llegan a pedir un consejo o dirección en nuestra área de especialización

Una vez que se desarrolla la interacción, si se manejan profesionalmente elevan el nivel de confianza.

Solo tenemos una oportunidad para hacer una buena primera impresión.

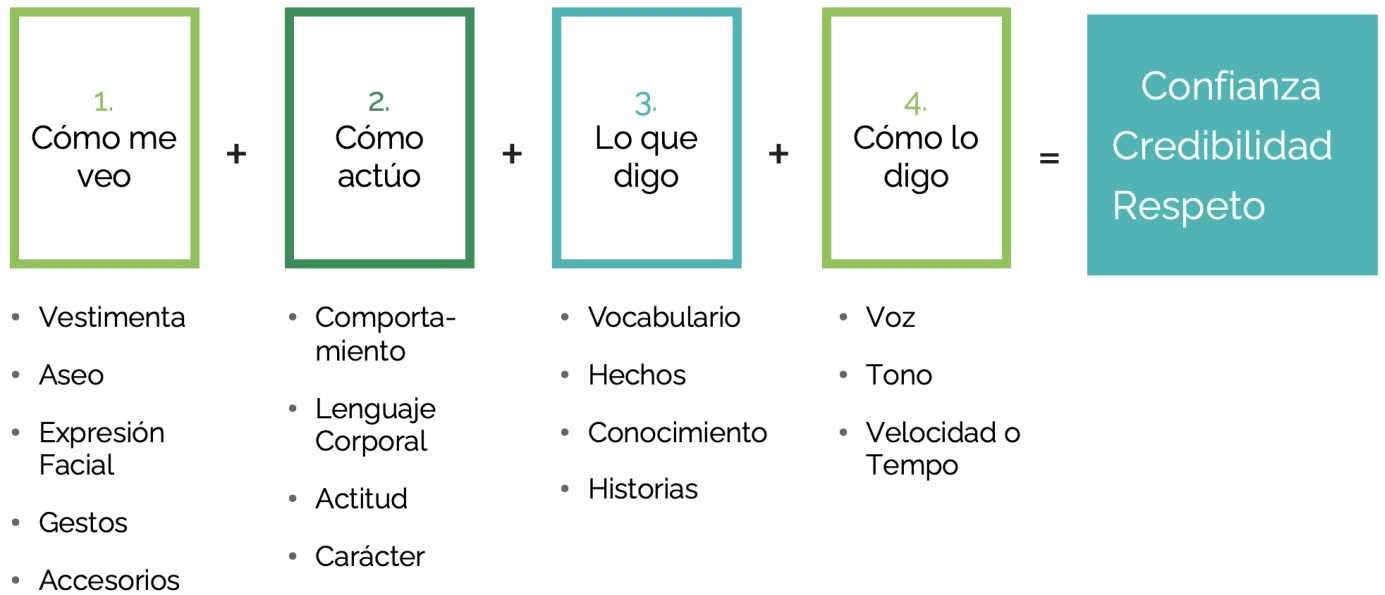
Notas

Modelo de Confianza Credibilidad y Respeto



Notas

La Ecuación CCR



Notas

Recuperando la Confianza



Notas

Principios para construir CCR

Inicie estableciendo la relación, adoptando los intereses del otro genuinamente (Rapport). Haga preguntas, aprenda algo sobre lo que le motiva y genere un entorno para el crecimiento y el aprendizaje.

Escuche sinceramente – Con sus oídos, sus ojos y su corazón – Sin prejuicios ni prevenciones.

Honre y encuentre mérito en las diferencias de opinión, los puntos sesgados y la diversidad.

Pregúntelo, no lo diga usted. Colabore con los demás en las decisiones, muestre una actitud abierta y de aceptación, y sea receptivo y abierto a nuevas ideas. Haga comentarios constructivos.

Esté dispuesto a negociar y a transigir, dispuesto a ser un mediador entre los otros que tienen diferentes puntos de vista.

Piense antes de hablar. Considere la audiencia, las relaciones presentes y el medio ambiente al elegir sus palabras y acciones.

Piense y hable en términos de "nosotros". Use un lenguaje inclusivo y emociones apropiadas. Comuníquese con diplomacia, tacto y sensibilidad.

Sea humano. Acepte la responsabilidad y admita errores, caídas y desventajas.

Demuestre integridad. Defienda sus convicciones y valores importantes no negociables.

Negocie directamente con los interesados. No participe en chismes, no difunda rumores. No hable a espaldas de nadie.

Absténgase de los súbitos cambios de humor. Sea paciente y fiable. Actúe de manera coherente, racional y justa. Sea capaz de volver a su equilibrio y recuperarse de los reveses rápidamente.

Sea un modelo estrella - actúe profesionalmente y siempre predique con el ejemplo. Demuestre buena voluntad y buenas intenciones. Dele a la gente el beneficio de la duda, crea en los errores honestos, y desengáñese de la gente cuando sea apropiado.

Demuéstrelo no solo hablando sino delegando, empoderando y soltando. Fomente la toma de riesgos y brinde apoyo.

Sea generoso, cortés, atento, y esté disponible como un recurso. Trate a las personas con compasión y dignidad.

Notas

Six Flags

Six Flags Entertainment es una gran cadena de parques de atracciones orientados a la familia en los EE. UU. Cuando Bob Pittman se convirtió en CEO, estaba interesado en comprender mejor una situación que había estado preocupando a la administración del parque por algún tiempo. Sucedió que los conserjes de los parques estaban siendo groseros con los clientes. Este era un problema serio porque los clientes se quejaban. La gerencia trató de abordar la situación ordenando que los conserjes fueran más amables con los clientes, pero eso no ayudó. Tampoco probaron otras estrategias como incentivos o castigos. Para comprender mejor esta situación, Pittman fue encubierto como jardinero.

Reveló que lo que aprendió fue que, dado que el propósito declarado de un conserje era mantener el parque imaculado, los clientes estaban constantemente frustrando el cumplimiento de ese propósito. En otras palabras, desde la perspectiva del conserje, la basura del cliente les impedía tener éxito y, por lo tanto, el cliente era una barrera / problema.

A Pittman se le ocurrió una solución creativa. Cambió el propósito esencial de los conserjes. El nuevo propósito de los conserjes era, como todos los empleados del parque, garantizar que los clientes tuvieran una experiencia positiva y agradable. Y, debido a que un ambiente sucio le resta valor a esa experiencia, el papel especial de los conserjes fue mantenerlo limpio, pero con un espíritu positivo y amigable.

Al vincular a los conserjes con una visión más amplia y aclarar su propósito, la situación se resolvió.

Notas

Declaración de propósito

En el espacio a continuación, redacta una declaración de propósito para tu equipo.

Una declaración de propósito debe ser ...

- 1. Breve**
- 2. Repetible (fácil de recordar)**
- 3. Única (versus genérico)**
- 4. Tener un impacto emocional (un reflejo de los valores de la organización / equipo)**

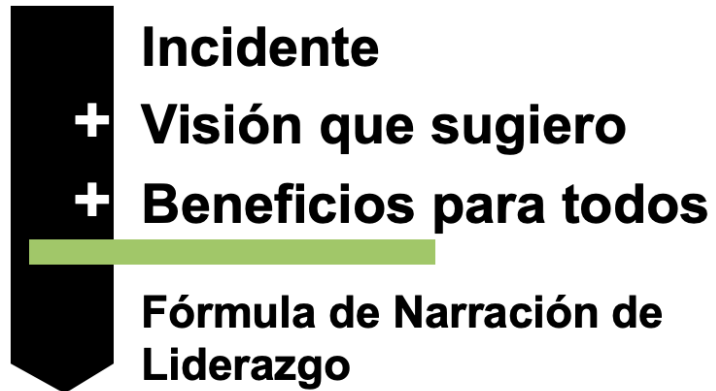
Declaración de Propósito:

Notas

Fórmula de Narración de Liderazgo

Cuente una historia que ilustre su mayor lección de Liderazgo y como ha influenciado su estilo actual como líder

Incidente + Visión + Relevancia = Resultados



Incidente

Consejo que sugiero

Beneficio

Lideres Ideales

¿ Por qué seguimos a la personas en las redes sociales?.

¿Cuál es el impacto empresarial de tener seguidores?.

¿Relata un momento o analiza en el que fuiste un seguidor?

Situación de seguidor dispuesto

Relate su propia experiencia y describa lo que su líder en ese momento hizo para ayudarle a sentir la voluntad de seguir.

¿Qué tipo de comportamientos exhibiste?

¿Hubo algún beneficio para sus acciones?

Seguidores eficaces

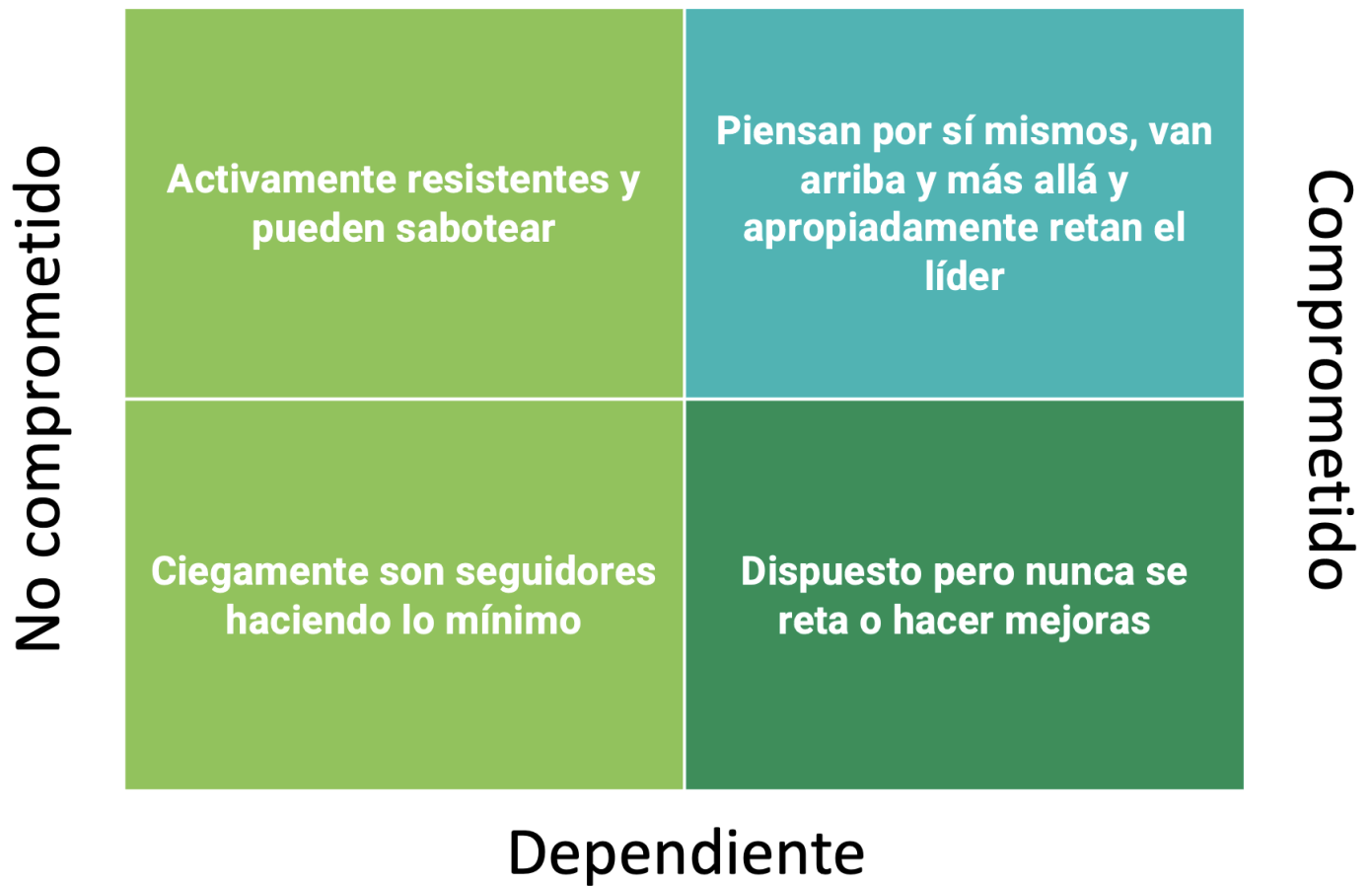
Capaces de cultivar seguidores autodirigidos y comprometidos.

Debemos de usar técnicas que ayudan a influir positivamente en los seguidores y a utilizar nuestra autoridad adecuadamente.

Notas

Tipos de Seguidores

Independiente



Compromiso

- Equipo (desatar talento)
- Miembro del equipo
- Principios del 1 al 10
- Cuándo lo pienso aplicar
- Resultado que espero lograr

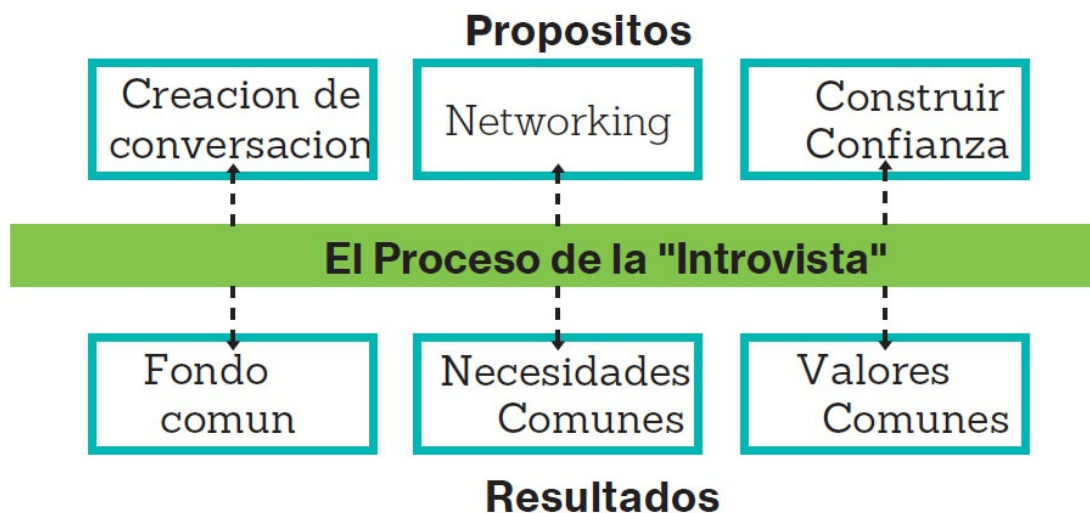
La "Introvista"

Preguntas basadas en el valor

Estas preguntas nos ayudan a conectarnos con el sistema de valores de una persona. Están diseñados para ayudar a entender los valores de una persona. Estas son preguntas que las personas rara vez hacen pero dan una visión más amplia de la persona interior. Ejemplos de preguntas basadas en el valor son:

- Háblame de una persona que tuvo un gran impacto en tu vida.
- Si tuvieras que volver a hacerlo, ¿qué harías de manera diferente?
- Mientras repasa su vida, cuéntame sobre un punto de inflexión.
- Es obvio de nuestras discusiones que tienes muchos logros. Háblame de algo que miras hacia atrás como un punto alto o un punto de orgullo.
- Es probable que también hayas pasado por momentos difíciles. Cuéntame sobre un momento que fue particularmente bajo para ti emocional o físicamente. ¿Qué te hizo pasar por ese punto bajo?
- ¿Qué palabras de sabiduría le daría a una persona joven si él o ella buscara su consejo? ¿Cómo resumirías tu filosofía personal en una o dos oraciones?

Realice una "introvista" con un compañero. Elija entre las preguntas anteriores o use preguntas propias. El propósito no es que haga las preguntas enumeradas anteriormente, sino que profundice su comprensión de esa persona.



Notas

Learning Agility

Agilidad mental (Mental Agility)

La medida en la que una persona se adapta a la complejidad, contempla los problemas de una forma única y es inquisitiva.

Agilidad en Resultados (ResultsAgility)

La medida en la que a una persona le motivan los retos y puede rendir resultados en situaciones difíciles al inspirar a los demás.

Agilidad para adaptarse a los cambios (Change Agility)

La medida en la que una persona disfruta del cambio, explora nuevas opciones y se interesa en liderar el cambio.

Conciencia de sí mismo (SelfAwareness) Agilidad Emocional

El grado en el que una persona dispone de una visión personal, conoce claramente sus propias fortalezas y debilidades y carece de puntos ciegos.

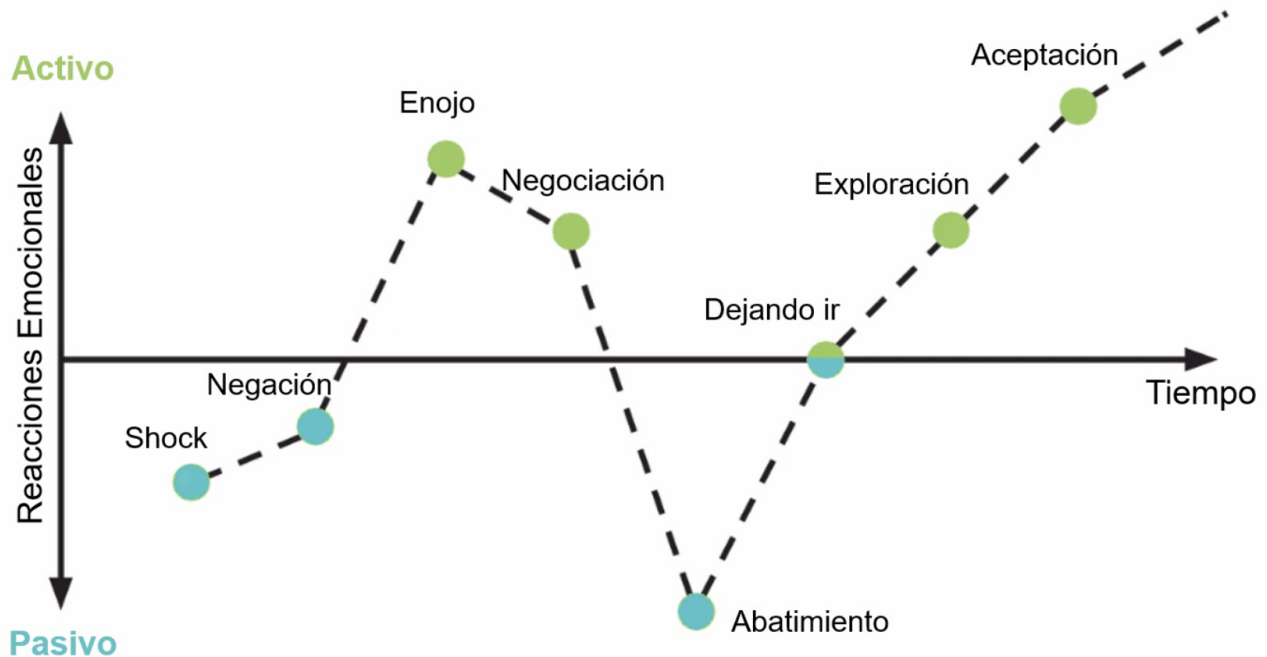
Agilidad con las personas (People Agility)

La medida en la que una persona es abierta de mente al establecer conexiones con otros, es hábil en su interacción en grupos diversos y es capaz de sacar lo mejor de los demás.



Reacciones al Cambio

Esta gráfica muestra las reacciones esperadas para cambiar. Eso También refleja el impacto del cambio en el rendimiento / productividad. No todos reaccionan de la misma manera y es posible que no tengan las mismas reacciones para cambiar.



Shock: una especie de parálisis mental cuando se enfrenta por primera vez a la perspectiva del cambio. Cuando estamos en "shock" podemos tener problemas para procesar / recordar información.

Negación: cuando el shock inicial desaparece, se reemplaza con una sensación de incredulidad y se espera que el cambio realmente no ocurra.

Enojo: a medida que la incredulidad se desvanece y la evidencia de que el cambio realmente se producirá erosiona la negación, puede producirse una sensación de ira.

Negociación: a medida que la ira retrocede, las personas que enfrentan el cambio pueden intentar negociar los términos del cambio, incluida su función, el alcance y el proceso.

Abatimiento: La detección se puede establecer cuando, incluso después de compartir inquietudes y tratar de negociar, las personas se dan cuenta de que no se ha acordado todo lo que pidieron.

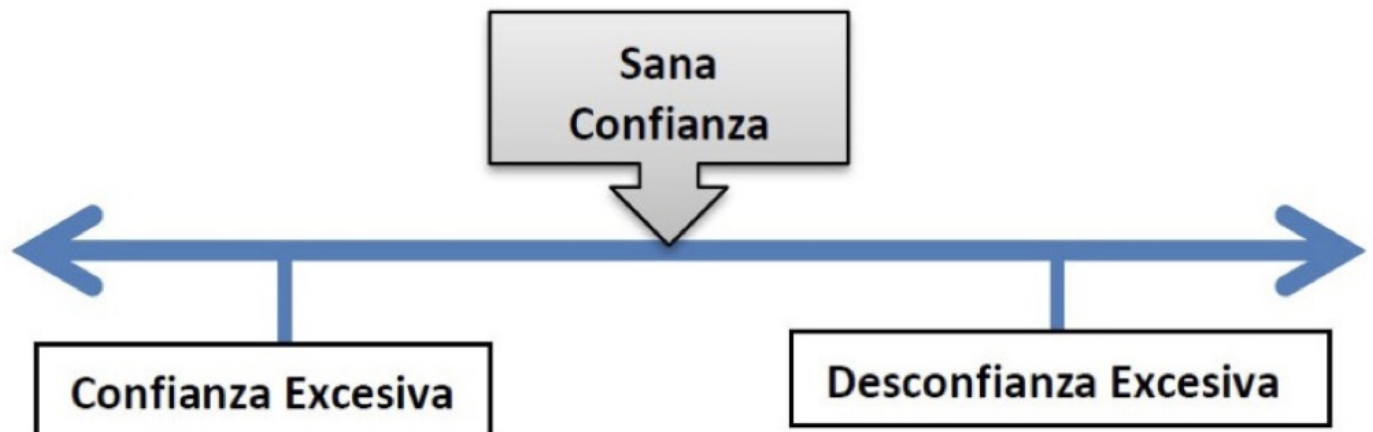
Dejando ir: a medida que se aclaran las realidades del cambio, las personas experimentan un abandono de lo que habían estado manteniendo (el estado actual o la esperanza de poder detener o modificar el cambio).

Exploración: Después de dejar ir, la gente comienza a "explorar" las realidades del cambio y probar cómo será el estado futuro.

Aceptación: después de explorar, las personas tienen una visión más clara del cambio y las expectativas, y comienzan a aceptar e incluso dar la bienvenida al cambio.

Notas

Escala de Confianza



Excesiva Confianza	Confianza Adecuada	Excesiva Desconfianza
Tiende a confiar ciega e imprudentemente	Tiende a confiar basado en la información y su intuición	No confía ni en sí mismo
Puede ser inocente y crédulo	Es perspicaz y cauteloso	Puede sospechar y ser paranoico
Toma decisiones pobres, puede ser engañado	Tiende a ser responsable, practica el buen juicio y toma decisiones acertadas y con confianza	Tiende a paralizarse por la inseguridad, sobre protección e indecisión
Con frecuencia tiene una actitud pasiva	Tiene una asertiva actitud de "quizá" o "posiblemente"	Con frecuencia tiene una actitud agresiva y negativa

Beneficios de un Ambiente de Confianza

- **Mayor satisfacción laboral**
- **Mayor compromiso e involucramiento**
- **Mejora en la Productividad**
- **Menor estrés**
- **Ambiente de Trabajo Creativo**
- **Fluidez de Ideas Innovadoras**
- **Mayor Retención de Empleados**
- **Mejor Servicio al Cliente**
- **Clientes Satisfechos y Leales**

Notas

Seis Señales Preventivas

Actualmente, la necesidad de gente talentosa es cada vez mayor, reclutarlos y retenerlos es cada vez más complicado. Hay una creciente necesidad de construir confianza en las empresas, y de encontrar maneras para comprometer a los empleados plenamente para resistir la tentación de “moverse” a otra compañía que ofrece mejor ambiente. Estudios demuestran que hay una relación estrecha entre la confianza y la productividad. La confianza mutua es crítica para retener empleados valiosos y mejorar el desempeño general de la empresa.

6 Señales Preventivas en el Ambiente de Trabajo:

- 1. Baja moral y falta de motivación e iniciativa**
- 2. Alta tasa de Ausentismo, Retardos y Rotación**
- 3. Rumores constantes y comunicación de información falsa**
- 4. Sensación de temor y preocupación entre directivos**
- 5. Comportamiento Cínico y Sospechoso**
- 6. Agresividad en la comunicación y comportamiento**

Notas

Cinco pasos para Recuperar e Impulsar la Confianza

1. Ponga su ego a un lado y permítase ser visto como vulnerable. Muéstrese a sí mismo como un ser humano, no sólo como una figura de autoridad.
2. Revise honestamente sus percepciones y asuma plena responsabilidad por su parte en la ruptura de la confianza. Examine sus supuestos y sea honesto con usted mismo. Reflexione sobre cuál es el papel que usted tenía en la situación.
3. Reúnase en privado con la persona y comuníquese su percepción y preocupaciones. Pida conocer la perspectiva de esa persona, mantenga la mente abierta, escuche atentamente y finalmente póngase en sus zapatos.
4. Encuentre lo que esa persona necesita de usted para reparar la confianza rota, y comparta lo que usted necesita de esa persona. Escuche y compruebe la comprensión de ambas partes. Reúnase regularmente para evaluar el progreso.
5. Esté atento a cumplir su parte del trato. Nuestras acciones se harán notar.

Notas

Resumen

Las dos ideas más importantes para mí son:

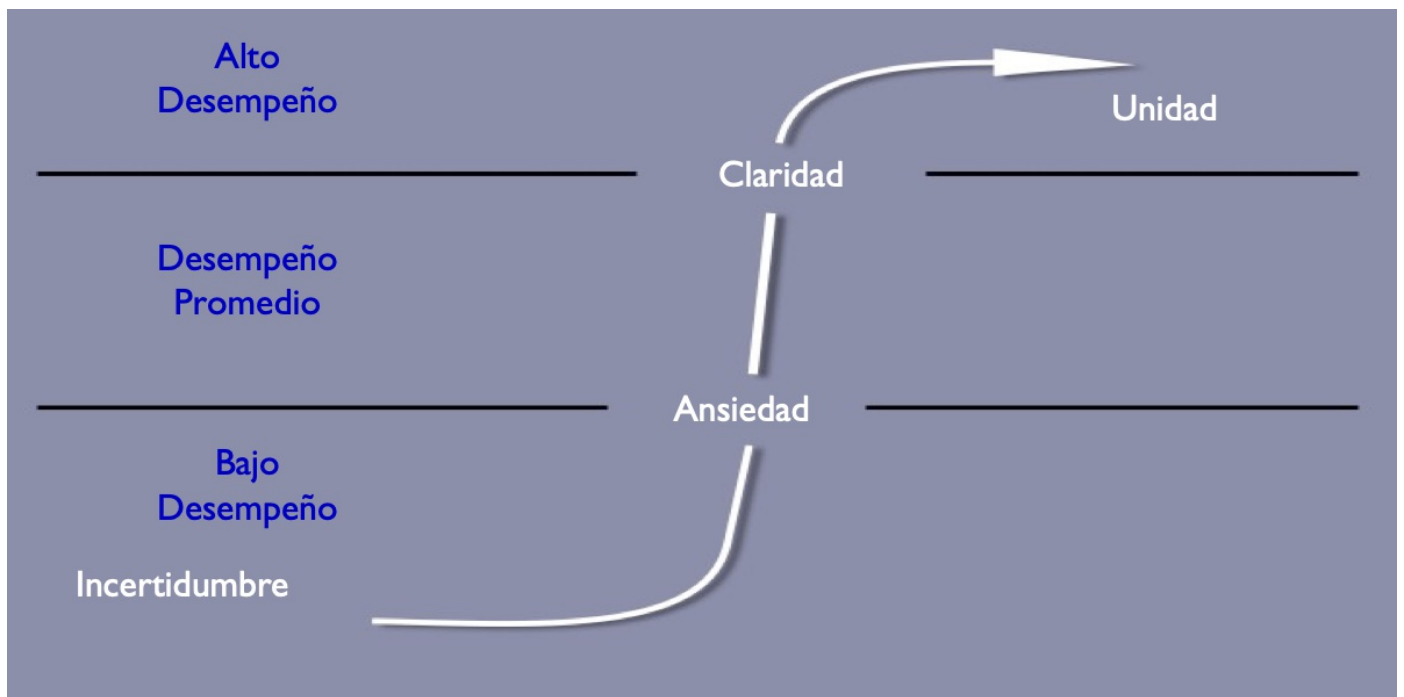
- 1.
- 2.

Oportunidades de Aplicación:

Situaciones específicas:

Notas

La Curva del Éxito



Notas

Compromiso

¿Qué riesgo voy asumir en mi liderazgo?

¿Qué pienso solucionar?

¿Qué principios me ayudaran con mi mentalidad?

¿Con quién o quiénes pienso aplicarlo?

¿Qué resultados espero obtener?

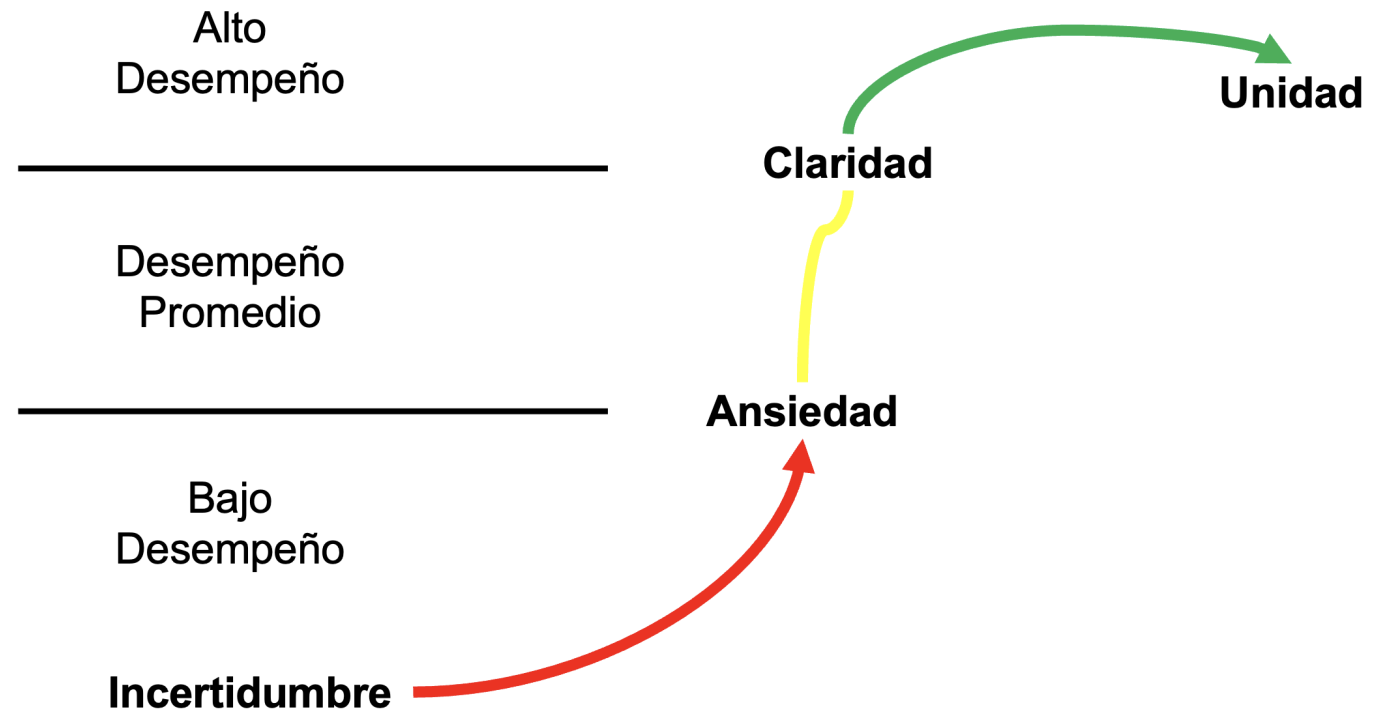
Comprometiendo y Construyendo a los Equipos

Objetivos de Aprendizaje

- Generar una unidad de equipo.
- Reconocer lección inspiradora de liderazgo.
- Examinar la relación entre liderazgo efectivo y seguidores.
- Identificar las características de los seguidores efectivos
- Evaluar mi agilidad ante los retos.

Notas

La Curva del Éxito del Equipo



Notas

Principios para generar unidad

1. La única forma de salir ganando en una discusión es evitándola.
2. Demuestre respeto por las opiniones ajenas. Jamás diga a una persona que está equivocada.
3. Si usted está equivocado, admítalo rápida y enfáticamente.
4. Empiece en forma amigable.
5. Consiga que la otra persona diga “Sí, sí”, inmediatamente.
6. Permita que la otra persona sea quien hable más.
7. Permita que la otra persona sienta que la idea es de ella.
8. Trate honradamente de ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona.
9. Muestre simpatía por las ideas y deseos de la otra persona.
10. Apele a los motivos más nobles.
11. Lance, con tacto, un reto amable.

Notas

Compromiso

¿Cómo planeo generar unidad en mi equipo?

¿Qué principios me ayudaran a cumplirlo?

¿Con quien o quienes pienso aplicarlo?

¿Qué resultados espero obtener?

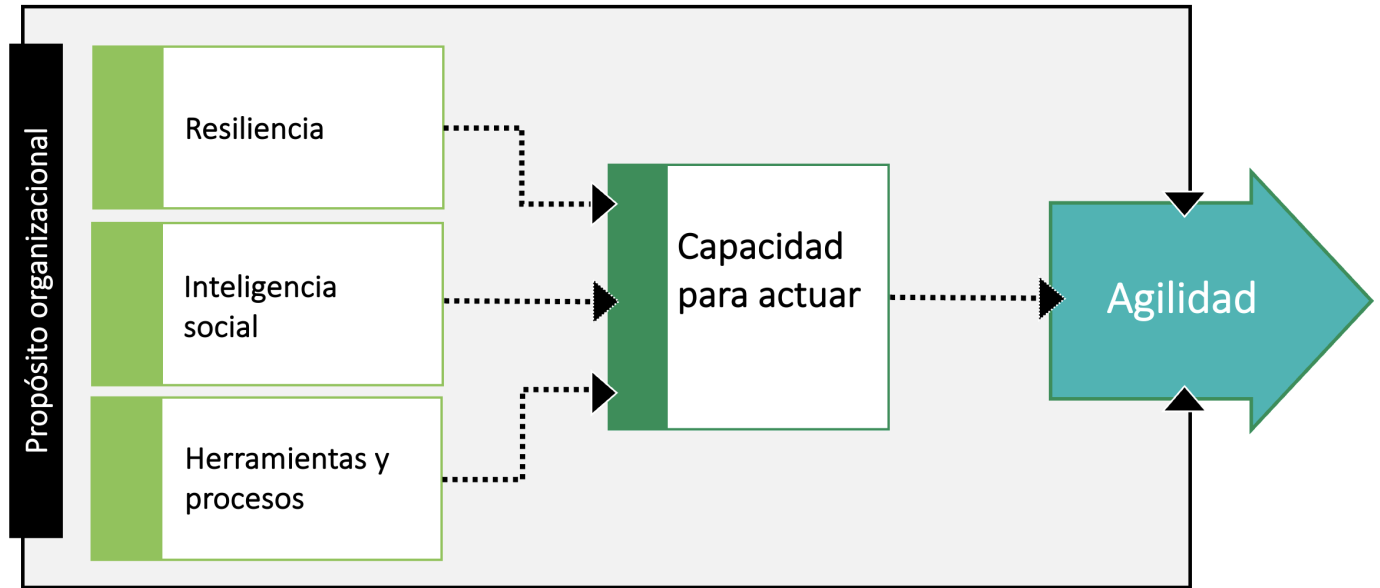
Notas

Libro de Oros Dale Carnegie

1. **Empiece con elogio y aprecio sincero.**
2. **Llame la atención sobre los errores de los demás, indirectamente.**
3. **Hable de sus propios errores, antes de criticar los de los demás.**
4. **Haga preguntas en vez de dar órdenes.**
5. **Permita que la otra persona salve su propio prestigio.**
6. **Elogie el más pequeño progreso y, además, cada progreso. Sea “caluroso en su aprobación y generoso en sus elogios”.**
7. **Atribuya a la otra persona una buena reputación, para que se interese en mantenerla.**
8. **Aliente a la otra persona. Haga que los errores parezcan fáciles de corregir.**
9. **Procure que la otra persona se sienta satisfecha de hacer lo que usted sugiere.**

Notas

Propósito organizacional



Notas

Compromiso

¿Con quien o quienes pienso aplicarlo?

¿Cómo planeo generar unidad en mi equipo?

¿Qué principios me ayudaran a cumplirlo?

¿Cuándo lo pienso aplicar?

¿Qué resultados espero obtener?

Notas

Compromiso

¿Qué pensamiento me llevo hoy para agilizar mis procesos / empresa / equipo?

¿Qué haré diferente específicamente?

¿Cómo puedo replicar lo aprendido?

Notas