

LA HABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL

POR

LES GIBLIN

INDICE

	PAGINA
BIENVENIDO	3
CONOCIMIENTO HUMANO 1	4
CONOCIMIENTO HUMANO 2	5
CONOCIMIENTO HUMANO 3	6
COMPRESIÓN DE LAS PERSONAS Y LA NATURALEZA HUMANA 7	7
LA HABILIDAD DE HABLAR CON LA GENTE	8
LA HABILIDAD DE HACER SENTIR IMPORTANTE A LA GENTE	10
LA HABILIDAD DE MOSTRARSE DE ACUERDO CON LA GENTE	12
LA HABILIDAD DE ESCUCHAR A LA GENTE	14
LA HABILIDAD DE INFLUIR SOBRE LA GENTE	15
LA HABILIDAD DE CONVENCER A LA GENTE	17
LA HABILIDAD DE PROVOCAR QUE LA GENTE TOMA UNA DECISIÓN.	18
LA HABILIDAD DE CREAR EL HUMOR DE LA GENTE	21
LA HABILIDAD DE ELOGIAR A LA GENTE	22
LA HABILIDAD DE CRITICAR A LA GENTE	23
LA HABILIDAD DE AGRADECER A LA GENTE	25
LA HABILIDAD DE CAUSAR BUENA IMPRESIÓN	27
LA HABILIDAD DE EXPONER	29
OBSERVACIONES FINALES	30

BIENVENIDO

LA HABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL ES EL TALENTO HUMANO QUE PROCURA MAYORES SATISFACCIONES.

DE SU HABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL DEPENDE LA CALIDAD DE SU VIDA COMERCIAL, FAMILIAR Y SOCIAL.

LOS CONOCIMIENTOS Y LAS TÉCNICAS CONTENIDOS EN ESTE MANUAL MEJORARAN NOTABLEMENTE SU HABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL.

¡USELOS!

ME ALEGRO DE PODER AYUDARLE EN ESTE CAMPO VITAL.

BUENA SUERTE.

LES GIBLIN

CONOCIMIENTO HUMANO = 1

COMO APRENDEMOS (Y COMPRAMOS)

83% POR MEDIO DE LA VISTA

11% POR MEDIO DEL OIDO

3 1/2 % POR MEDIO DEL OLFATO

1 1/2 % POR MEDIO DEL TACTO

1 % POR MEDIO DEL GUSTO

CONOCIMIENTO HUMANO = 2

COMO RETENEMOS INFORMACIÓN

EL 10% DE LO QUE LEEMOS

EL 20% DE LO QUE OIMOS

EL 30% DE LO QUE VEMOS

EL 50% DE LO QUE VEMOS Y OIMOS

EL 70% DE LO QUE DECIMOS CUANDO HABLAMOS

EL 90% DE LO QUE DECIMOS MIENTRAS ACTUAMOS

CONOCIMIENTO HUMANO = 3

	METODOS DE INSTRUCCION	3 HORAS DESPUES SE RECUERDA EL:	3 DIAS DESPUES SE RECUERDA EL:
A:	CUANDO SOLO SE USA LA <u>EXPLICACION</u>	70%	10%
B	CUANDO SOLO SE USA LA <u>DEMOSTRACION</u>	72%	20%
C	CUANDO SE COMBINAN LA EXPLICACION Y LA DEMOSTRACION	85%	65%

I

COMPRENSIÓN DE LAS PERSONAS Y LA NATURALEZA HUMANA

EL PRIMER PASO PARA INCREMENTAR SU HABILIDAD EN EL TRATO CON LA GENTE (ÉXITO EN LAS RELACIONES HUMANAS) ES COMPRENDERLA DEBIDAMENTE Y COMPRENDER LA NATURALEZA HUMANA.

CUANDO USTED POSEE UNA COMPRENSIÓN ADECUADA DE LA NATURALEZA HUMANA Y DE LA GENTE, CUANDO SABE POR QUE LA GENTE HACE LO QUE HACE, CUANDO SABE POR QUE Y; COMO REACCIONARA LA GENTE A CIERTAS CIRCUNSTANCIAS, ENTONCES Y SOLO ENTONCES, PODRA CONVERTIRSE EN UN HABIL ADMINISTRADOR DE PERSONAS.

LA COMPRESION DE LA GENTE Y LA NATURALEZA HUMANA ES SIMPLEMENTE EL RECONOCIMIENTO DE LO QUE LAS PERSONAS SON, NO DE LO QUE USTED CREE QUE SON O DE LO QUE QUIERE QUE SEAN.

QUE SON?

LA GENTE SE INTERESA ANTE TODO EN SI MISMA, NO EN USTED ¡

EN OTRAS PALABRAS: LA OTRA PERSONA ESTA DIES MIL VECES MAS INTERESADA EN ELLA MISMA QUE EN USTED.

Y VICEVERSA. USTED ESTA MAS INTERESADO EN SI MISMO QUE EN CUALQUIER OTRA PERSONA EN EL MUNDO.

RECUERDE QUE LAS ACCIONES DEL HOMBRE ESTAN GOBERNADAS POR LA PROPIA CONSIDERACIÓN Y EL INTERES PROPIO. ESTE RASGO ES TAN MARCADO EN EL HOMBRE, QUE EL PENSAMIENTO DOMINANTE DE LA CARIDAD ES A SATISFACCIÓN O EL PLACER QUE EL DONANTE OBTIENE AL DAR Y NO EL BIEN QUE HARA LA DONACIÓN: ¡ESO REVISTE UNA IMPORTANCIA SECUNDARIA!

NO ES NECESARIO QUE SE DISCULPE NI SE SIENTA MAL AL RECONOCER QUE LA NATURALEZA DEL HOMBRE ES EGOÍSTA: LO HA SIDO DESDE EL PRINCIPIO DEL MUNDO Y LO SERA HASTA EL FINAL, PORQUE EL HOMBRE LLEGO A LA TIERRA CON ESA NATURALEZA, Y TODOS SOMOS IGUALES EN ESTE ASPECTO.

LA CONCIENCIA DE QUE LA GENTE SE INTERESA PRINCIPALMENTE EN SI MISMA, LE PROPORCIONA EL FUNDAMENTO PARA TRATAR CON ELLA.

TAMBIEN LE PROPORCIONA PODER Y DESTREZA PARA TRATAR CON EL PRÓJIMO. EN LOS CAPITULOS SIGUIENTES VERA COMO MUCHAS TÉCNICAS EFICIENTES SURGEN DE ESTE CONOCIMIENTO.

POR LO TANTO, EN REALIDAD ES DECISIVO PARA USTED EN LA VIDA DARSE CUENTA DE QUE LA GENTE SE INTERESA ANTE TODO EN SI MISMA Y NO EN USTED.

II LA HABILIDAD DE HABLAR CON LA GENTE

CUANDO HABLE CON LA GENTE, ESCOJA EL TEMA QUE PUEDA MAS INTERESARLE A ELLA.

¿CUÁL ES EL TEMA MAS INTERESANTE PARA LA GENTE?

¡ELLA MISMA!

CUANDO USTED LE HABLA DE ELLA MISMA, LA GENTE SIENTE UN INTERES Y UNA FASCINACIÓN TOTALES. SE FORMARAN UN BUEN CONCEPTO DE USTED, SI HACE ESTO.

CUANDO USTED HABLA A LA GENTE DE ELLA MISMA, LA ESTA HALAGANDO, ESTA TRABAJANDO CON LA NATURALEZA HUMANA. CUANDO USTED HABLA A LA GENTE DE USTED, NO LA ESTA HALAGANDO: ESTA TRABAJANDO CONTRA LA NATURALEZA HUMANA.

ELIMINE DE SU VOCABULARIO ESTA CUATRO PALABRAS:

“YO, ME, MI, MIO”

REEMPLACELAS POR UNA SOLA, LA MAS PODEROSA QUE PUEDEN PRONUNCIAR LOS LABIOS HUMANOS:

“USTED”

V. GR. “ESTO ES PARA USTED”, “USTED SE BENEFICIARA SI HACE DE ESTO”, “ESTO COMPLACERA A *SU* FAMILIA”, USTED OBTIENE LAS DOS VENTAJAS”, ETC.

RESUMIENDO- SI USTED ABANDONA LA SATISFACCIÓN QUE USTED OBTIENE AL HABLAR DE SI MISMO Y LA QUE OBTIENE DEL USO DE LAS PALABRAS “YO, ME, MI, MIO”, LA EFICIENCIA DE SU PERSONALIDAD Y SU INFLUENCIA Y PODER AUMENTARAN NOTABLEMENTE.

CONCEDIDO: ESTO ES ALGO DIFÍCIL DE HACER Y REQUIERE PRACTICA, PERO LAS RECOMPENSAS QUE SE OBTIENEN HACEN QUE VALGA LA PENNA.

OTRA FORMA DE UTILIZAR EL INTERES DE LA GENTE EN SI MISMA DURANTE LA CONVERSACION, ES HACER QUE HABLE DE SI MISMA, ANTES QUE DE CUALQUIER OTRO TEMA.

SI USTED CONDUCE A LA GENTE EN UNA FORMA TAL QUE LA GUIA A HABLAR DE SI MISM. LA GENTE LE ENCONTRARA MUY AGRADABLE. ESTO SE HACE POR MEDIO DE PREGUNTAS PERSONALES TALES COMO:

¿ COMO ESTA TU FAMILIA, JUAN”?

¿ COMO LE VA A SU HIJO EN EL EJERCITO”?

¿ DONDE VIVE SU HIJA CASADA”?

¿ CUANTO TIEMPO HA TRABAJADO EN LA COMPAÑÍA”?

- ¿ NACIO USTED AQUÍ, SEÑOR_____”?
- ¿ QUE OPINA USTED ACERCA DE_____,SEÑOR_____”?
- ¿ ES UN RETRATO DE SU FAMILIA, SEÑOR_____”?
- ¿ DISFRUTO SU VIAJE, SEÑOR_____”?
- ¿ FUE CON SU FAMILIA, SEÑOR_____”?

LA MAYORIA DE NOSOTROS NO INFLUYE SOBRE LOS DEMAS, PORQUE VIVE PENSANDO EN SI MISMA Y HABLANDO DE SI MISMA. LO QUE DEBE RECORDARSE ES CUANTO LE AGRADAN A USTED SUS OBSERVACIONES Y SU TEMA, SINO CUANTO LE AGRADAN A SU INTERLOCUTOR.

POR LO TANTO, CUANDO HABLE CON LOS DEMAS, HABLE RESPECTO A ELLOS Y HAGALES HABLAR DE SI MISMOS.

¡ ESTA ES LA FORMA DE CONVERTIRSE EN UN CONVERSADOR INTERESANTÍSIMO!

III

LA HABILIDAD DE HACER SENTIR IMPORTANTE A LA GENTE

EL RASGO MAS UNIVERSAL DEL SER HUMANO- UN RASGO QUE USTED Y TODO EL MUNDO TIENE, UN RASGO TAN IMPORTANTE QUE LLEVA AL HOMBRE A REALIZAR TODAS SUS ACCIONES BUENAS Y MALAS- ES EL DESEO DE SER IMPORTANTE, DE QUE SE TRATE CON DEFERENCIA.

POR LO TANTO, PARA SER DIESTRO EN SUS RELACIONES HUMANAS, NO OLVIDE HACER IMPORTANTE A LA GENTE. RECUERDE QUE CUANTO MAS IMPORTANTE HAGA SENTIR A LA GENTE, TANTO MAS LE RESPONDERA.

TODO EL MUNDO QUIERE QUE SE LA TRATE COMO A UNA PERSONA IMPORTANTE: ESTA ES LA BASE DE LA COSTUMBRE ORIENTAL DE “QUEDAR BIEN”.

NADIE QUIERE QUE SE LE TRATE COMO A UN DON NADIE, Y CUANDO SE HACE CASO OMISO DE LA PERSONA O SE LE HABLA CON CONDESCENDENCIA! ÉSTE ES PRECISAMENTE EL TRATO QUE SE LE ESTA DANDO.

RECUERDE: LA OTRA PERSONA ES TAN IMPORTANTE PARA SI MISMA, COMO USTED LO ES PARA USTED. EL USO DE ESTE RASGO ES UNO DE LOS FUNDAMENTOS DEL ÉXITO EN LAS RELACIONES HUMANAS. UNOS CUANTOS CONSEJOS PARA TRATAR A LA GENTE CON DEFERENCIA Y HACERLA SENTIR IMPORTANTE:

1. ESCUCHELA (REMITASE AL CAPITULO V “LA HABILIDAD DE ESCUCHAR A LA GENTE).

- EL NEGARSE A ESCUCHAR A UNA PERSONA ES CASI LA FORMA MAS SEGURA DE HACERLE SENTIR QUE CARECE DE IMPORTANCIA Y DE CLASIFICARLA COMO UN DON NADIE. EL ESCUCHARLA CONSTITUYE LA MEJOR MANERA DE HACERLA SENTIR IMPORTANTE.

2. APLAUDA Y ELOGIE.

- CUANDO LA GENTE LO MEREZCA.

3. USE SUS NOMBRES Y RETRATOS TAN FRECUENTEMENTE COMO SEA POSIBLE.

- LLAME A LAS PERSONAS POR SU NOMBRE Y USE SUS RETRATOS, Y LA GENTE LE QUERRA.

4. HAGA UNA PAUSA ANTES DE RESPONDER.

- ESTO DA A LA GENTE LA IMPRESIÓN DE QUE USTED HA REFLEXIONADO SOBRE LO QUE SE DICE, Y LO DICHO SERA DIGNO DE REFLEXION.

5. USE LAS PALABRAS “USTED” Y “SU”.

- NO “YO, ME, MIO, MI”.

6. MUESTRE QUE SABE QUE LE ESTAN ESPERANDO.

- SI LA GENTE TIENE QUE ESPERAR, DEMUÉSTRELES QUE USTED SABE QUE LE ESTAN ESPERANDO; ESTO ES TRATAR A LA GENTE CON VERDADERA DEFERENCIA.

7. EN UN GRUPO, PRESTE ATENCIÓN A TODO EL MUNDO.

- NO SOLO AL LIDER O PORTAVOZ. (EL GRUPO ES MAS DE UNO).

IV

LA HABILIDAD DE MOSTRARSE DE ACUERDO CON LA GENTE

EL DOMINIO DEL ARTE DE MOSTRARSE DE ACUERDO ES LA MEDIDA MAS IMPORTANTE QUE USTED PUEDE TOMAR PARA CONVERTIRSE EN UN EXPERTO EN LAS RELACIONES HUMANAS.

CIERTAMENTE, ES UNA DE LAS GEMAS DE SABIDURÍA DE NUESTRO SIGLO. PROBAMENTE NADA LE AYUDARA MAS DURANTE TODA SU VIDA QUE ESTA FACIL TÉCNICA DE MOSTRARSE DE ACUERDO.

MIENTRAS VIVA, NO OLVIDE QUE CUALQUIER TONTO PUEDE ESTAR EN DESACUERDO CON LA GENTE Y QUE SE NECESITA UN HOMBRE JUICIOSO, UN HOMBRE ASTURO, UN HOMBRE DE CARÁCTER NOBLE PARA ESTAR DE ACUERDO (ESPECIALMENTE CUANDO LA OTRA PERSONA ESTA EQUIVOCADA).

EL ARTE DE MOSTRARSE DE ACUERDO CONSTA DE SEIS PARTES:

1. APRENDA A ASENTIR, ESTAR DE ACUERDO CON LA GENTE.

- o COLOQUESE EN UN ESTADO DE ANIMO, EN UNA ACTITUD DE ESTAR DE ACUERDO.
- o DESARROLLE UNA INDOLE PROPIA PARA ASENTIR. SEA UNA PERSONA QUE SE MUESTRA DE ACUERDO EN UNA FORMA NATURAL.

2. CUANDO ESTE DE ACUERDO, DIGALO.

- o NO BASTA ESTAR DE ACUERDO CON LA GENTE.
- o DIGA A LA GENTE QUE ESTA DE ACUERDO CON ELLA.
- o ASIANTA CON LA CABEZA MIENTRAS MIRA A SU INTERLOCUTOR Y DIGALE: “ ESTOY DE ACUERDO CON USTED” O “TIENE RAZON”.

3. NO EXPRESE SU DESACUERDO, SI NO ES ABSOLUTAMENTE NECESARIO.

- o SI NO PUEDE ESTAR DE ACUERDO, Y MUCHAS VECES ES IMPOSIBLE ESTARLO, LIMITESE A NO EXPRESAR SU DESACUERDO SI ESTO NO ES ABSOLUTAMENTE NECESARIO.
- o SE SORPRENDERA AL VER CUAN POCAS VECES ES NECESARIO MOSTRARSE EN DESACUERDO.

4. ADMITA SUS ERRORES.

- o SIEMPRE QUE SE EQUIVOQUE, ADMÍTALO EN VOZ ALTA. “COMETI UN ERROR”, “ME EQUIVOQUE”, ETC.

- PARA HACER ESTO SE NECESITA REALMENTE SER NOBLE, Y LA GENTE ADMIRA A CUALQUIERA QUE SEA CAPAZ DE HACERLO.
- LA PERSONA CORRIENTE MENTIRA, NEGARA O BUSCARA UNA COARTADA.

5. EVITE LAS DISCUSIONES.

- LA PEOR TÉCNICA DE LAS RELACIONES HUMANAS ES LA DISCUSIÓN.
- AUN SI TIENE LA RAZON, NO DISCUTA.
- NADIE GANA LAS DISCUSIONES NI CONSIGUE AMIGOS DISCUTIENDO.

6. MANEJE CON DESTREZA A LAS PERSONAS PELEADORAS.

- LAS PERSONAS PELEADORAS BUSCAN UNA COSA: UNA PELEA.
- LA MEJOR TÉCNICA DE MANEJARLAS, ES NEGARSE A PELEAR CON ELLAS, FURFULLARAN, SE ENOJARAN Y PARECERAN ABSURDAS.

FUNDAMENTOS DEL ARTE DE MOSTRARSE DE ACUERDO.

- A. A LA GENTE LE AGRADAN QUIENES SE MUESTRAN DE ACUERDO CON ELLA.
- B. A LA GENTE LE DESAGRADAN QUIENES DISIENTEN DE ELLA.
- C. A LA GENTE NO LE AGRADA QUE DISIENTAN DE ELLA.

V LA HABILIDAD DE ESCUCHAR A LA GENTE

CUANTO MAS ESCUCHE, MAS SABRA, MAS SE LE APRECIARA Y MEJOR CONVERSADOR SERA.

QUIEN SABE ESCUCHAR ES MUCHO MAS QUERIDO QUE QUIEN SABE HABLAR. ESTO SE DEBE A QUE QUIEN SABE ESCUCHAR, SIEMPRE PERMITE A LA GENTE OIR A SU ORADOR FAVORITO: ELLA MISMA.

POCAS COSAS EN LA VIDA LE AYUDARAN MAS QUE SABER ESCUCHAR.

NO OBSTANTE, EL SABER ESCUCHAR NO OCURRE POR CASUALIDAD. LAS SIGUIENTES SON LAS CINCO REGLAS QUE ENSEÑAN A ESCUCHAR

1. MIRE A QUIEN ESTA HABLANDO.

- VALE LA PENA MIRAR A QUIEN VALGA LA PENA ESCUCHAR.

2. INCLINESE HACIA QUIEN HABLA Y ESCUCHE ATENTAMENTE.

- ADOpte LA ACTITUD DE QUIEN NO QUIERE PERDER NI UNA SILABA.

3. HAGA PREGUNTAS.

- ESTO MUESTRA A SU INTERLOCUTOR QUE USTED LE ESTA ESCUCHANDO.
- LAS PREGUNTAS SON UNA FORMA DE HALAGO.

4. ATENGASE AL TEMA DE SU INTERLOCUTOR Y NO INTERRUMPA.

- NO CAMBIE DE TEMA MIENTRAS LA OTRA PERSONA NO HAYA CONCLUIDO, POR MUY ANSIOSO QUE ESTE DE INICIAR OTRO.

5. USE LAS PALABRAS DE SU INTERLOCUTOR: "USTED Y SU".

- SI UTILIZA LAS PALABRAS "YO,ME,MIO,MI", ESTARA DESVIANDO LA ATENCIÓN DEL INTERLOCUTOR HACIA USTED. ESTO ES HABLAR, NO ESCUCHAR.

VI LA HABILIDAD DE INFLUIR SOBRE LA GENTE

EL PRIMER PASO IMPORTANTE QUE DEBE DARSE PARA INDUCIR A LA GENTE A HACER LO QUE DESEA, ES AVERIGUAR QUE LE IMPULSARA A HACERLO (QUE DESEA).

CUANDO USTED CONOZCA LAS MOTIVACIONES DE LA GENTE, SABRA COMO MOTIVARLA.

TODOS SOMOS DISTINTOS: NOS AGRADAN COSAS DISTINTAS Y ATRIBUIMOS VALORES DISTINTOS A DISTINTAS COSAS. NO COMETA EL ERROR DE PRESUMIR QUE A LOS DEMAS LES AGRADA LO QUE AGRADA A USTED O QUE BUSCAN LO QUE USTED BUSCA.

DESCUBRA QUE BUSCAN Y QUE LES AGRADA.

LUEGO PODRA MOTIVARLOS, DICIÉNDOLES LO QUE DESEEN ESCUCHAR. USTED SE LIMITA A MOSTRARLES COMO PUEDEN OBTENER LO QUE DESEAN, HACIENDO LO QUE USTED DESEA QUE HAGAN.

ESTE ES EL GRAN SECRETO PARA INFLUIR SOBRE LA GENTE. SIGNIFICA DAR EN EL BLANCO CON LO QUE SE DICE; NATURALMENTE, HAY QUE CONOCER EL BLANCO.

COMO EJEMPLO DE LA PRACTICA DE ESTE PRINCIPIO, PONGAMOS QUE USTED ES EL PRESIDENTE DE LA COMPAÑÍA AB & CD Y ESTA TRATANDO DE LOGRAR QUE UN INGENIERO TRABAJE PARA USTED. USTED SABE QUE VARIAS COMPAÑIAS DISTINTAS LE HAN OFRECIDO EMPLEO.

AL APLICAR EL PRINCIPIO DE “AVERIGUAR LO QUE LA GENTE DESEA”, USTED DEBERA DETERMINAR EN PRIMER LUGAR QUE BUSCA EL INGENIERO Y QUE LE ATRAE MAS EN EL CARGO Y EN LA COMPAÑÍA. SI DESCUBRE QUE ES LA OPORTUNIDAD DE PROGRESAR, DEBERA MOSTRARLE LAS OPORTUNIDADES DE PROGRESO QUE PUEDE OFRECERLE.

SI LO QUE BUSCA ES SEGURIDAD, DEBE HABLARLE DE SEGURIDAD. SI BUSCA EDUCACIÓN Y EXPERIENCIAS ADICIONALES, HABLELE DE ELLAS. LO IMPORTANTE AQUÍ ES AVERIGUAR LO QUE EL QUIERE Y LUEGO MOSTRARLE COMO PUEDE OBTENERLO, HACIENDO LO QUE USTED DESEA (V.GR. TRABAJAR CON USTED).

APLICANDO ESTE PRINCIPIO AL CASO CONTRARIO, PARTAMOS DE LA BASE DE QUE USTED ESTA SOLICITANDO UN EMPLEO QUE DESEA MUCHO. PRIMERO, AVERIGUE LOS CONOCIMIENTOS QUE REQUIERE Y LAS OBLIGACIONES DEL CARGO, PARA QUE PUEDA MOSTRAR COMO SATISFACER LAS NECESIDADES DEL PRESIDENTE DE LA EMPRESA. SI SE NECESITA UNA PERSONA QUE DEBE ATENDER A LOS CLIENTES POR TELEFONO, USTED DEBERA MENCIONAR QUE PUEDE ATENDER LOS CLIENTES POR TELEFONO (O QUE YA LO HA HECHO). TRAS AVERIGUAR QUE BUSCA LA GENTE, PODRA DECIRLE LO QUE DESEA OIR.

EL METODO DE AVERIGUAR QUE DESEA LA GENTE, CONSISTE EN HACERLES PREGUNTAS, OBSERVARLA Y ESCUCHARLA, ADEMAS DEL TRABAJO DE AVERIGUAR.

VII LA HABILIDAD DE CONVENCER A LA GENTE

ES PROPIO DE LA NATURALEZA HUMANA QUE LA GENTE SE MUESTRE ESCÉPTICA RESPECTO A USTED Y A LO QUE USTED DICE, CUANDO DICE COSAS QUE LE BENEFICIAN A USTED.

USTED PUEDE VENCER UNA GRAN PARTE DE ESTE ESCEPTICISMO CUANDO HACE AFIRMACIONES EN PROVECHO PROPIO, EXPRESANDO DE OTRA MANERA LO QUE LE BENEFICIA.

LA MEJOR MANERA ES NO EXPRESARLO DIRECTAMENTE, SINO CITANDO A OTRA PERSONA. DEJE QUE LA OTRA PERSONA LO EXPRESE POR USTED, AUN SI NO SE ENCUENTRA PRESENTE.

EJEMPLO- SI SE LE PREGUNTA SI EL PRODUCTO QUE VEND ES DURABLE, PUEDE CONTESTAR 'MI VECINO LO HA USADO POR CUATRO AÑOS Y ESTA EN BUEN ESTADO'.

EN REALIDAD, SU VECINO ESTA CONTESTANDO POR USTED, AUNQUE NO SE ENCUENTRE ALLI.

EJEMPLO- SI ESTA PIDIENDO UN EMPLEO Y EL PATRONO POTENCIAL SE PREGUNTA SI USTED PUEDE DESEMPEÑAR EL CARGO, USTED HABLARA DE LOS SATISFECHOS QUE QUEDARON SUS PATRONOS ANTERIORES, ETC.

EJEMPLO- SI ESTA TRATANDO DE ALQUILAR UN APARTAMENTO Y LA PERSONA A QUIEN SE LO ESTA TRATANDO DE ALQUILAR SE PREGUNTA SI USTED ES TRANQUILO, USTED PUEDE CITAR A LOS INQUILINOS ANTERIORES, CUANDO MENCIONARON LA TRANQUILIDAD DEL APARTAMENTO.

FIJESE QUE EN NINGUNO DE LOS EJEMPLOS ANTERIORES USTED HA CONTESTADO LA PREGUNTA — SU VECINO, SUS ANTIGUOS PATRONOS Y SUS ANTIGUOS INQUILINOS LO HAN CONTESTADO POR USTED.

CAUSARA EN SUS INTERLOCUTORES UNA IMPRESIÓN MAS FUERTE QUE SI USTED LA RESPONDIERA.

ES UN FENÓMENO CURIOSO, PERO LA GENTE NO TENDRA LA MENOR DUDA DE QUE LO SE LES DICE INDIRECTAMENTE ES CIERTO, AUNQUE SE MOSTRARA MUY ESCÉPTICA SI USTED ES QUIEN LO DICE.

ASI QUE - ¡HABLE POR MEDIO DE TERCEROS !

CITE A LA GENTE — CUENTE EXITOS — CITE HECHOS Y ESTADÍSTICAS.

VIII

LA HABILIDAD DE PROVOCAR QUE LA GENTE TOME UNA DECISIÓN.

EL INDUCIR A LA GENTE A DECIR 'SI', IMPLICA ALGO MAS QUE SUERTE, CONJETURA O CAPRICHOS.

LOS EXPERTOS EN RELACIONES HUMANAS TIENEN DIVERSOS METODOS Y TÉCNICAS QUE INCREMENTAN GRANDEMENTE LAS PROBABILIDADES DE QUE LA GENTE LES DIGA "SI" (EL OBTENER RESPUESTAS AFIRMATIVAS SIGNIFICA SENCILLAMENTE INDUCIRLA A HACER LO QUE USTED DESEA).

HE AQUÍ CUATRO METODOS ADECUADOS —

1. OFREZCA A LA GENTE MOTIVOS PARA DARLES RESPUESTAS AFIRMATIVAS.

- TODO SE HACE POR UN MOTIVO EN ESTE MUNDO. POR LO TANTO, CUANDO QUIERA QUE ALGUIEN HAGA ALGO, OFRÉZCALE UN MOTIVO PARA HACERLO.
- NO OBSTANTE, CERCIORESE DE QUE LOS MOTIVOS SEAN LOS DE LA OTRA PERSONA, O SEA RAZONES QUE LE CONVIENEN A ELLA.
- SERIA EQUIVOCADO DARLES RAZONES QUE LE CONVIENEN A USTED.
- RESUMIENDO: DIGA A LA GENTE COMO SE BENEFICIARA AL HACER LO QUE USTED DESEA QUE HAGA, NO COMO SE BENEFICIARA USTED.

2. HAGA PREGUNTAS QUE REQUIEREN RESPUESTAS AFIRMATIVAS.

- CUANDO ESTE TRATANDO DE OBTENER RESPUESTAS AFIRMATIVAS, COMIENZE POR COLOCAR A LA GENTE EN UN ESTADO DE ANIMO PROPIO PARA HACERLO. ÉSTO SE LOGRA HACIENDOLE DOS O TRES PREGUNTAS QUE REQUIERAN UNA RESPUESTA AFIRMATIVA.

EJEMPLOS —

- "USTED DESEA COMPLACER A SU FAMILIA, ¿NO ES VERDAD?" (DESDE LUEGO QUE LO DESEA).
- "USTED DESEA OBTENER LO MÁXIMO POR SU DINERO, ¿NO ES CIERTO?" (DESDE LUEGO USTED LO DESEA).
- LA PREGUNTA DE RESPUESTA AFIRMATIVA, ES AQUELLA QUE SOLO PUEDE RESPONDER CON LA PALABRA "SI".
- LA RAZON PARA HACER PREGUNTAS DE RESPUESTA AFIRMATIVA, ES QUE SI USTED LLEVA A LA GENTE A UN ESTADO DE ANIMO QUE LA INDUZCA A ASENTIR, ES MAS PROBABLE QUE LE DIGA "SI" A USTED.

NO OBSTANTE, NO OLVIDE HACER LAS PREGUNTAS DE RESPUESTA AFIRMATIVA DE UNA FORMA CORRECTA, OSEA *ASISTIENDO CON SU CABEZA, MIENTRAS HACE LA PREGUNTA, E INICIAR LA PREGUNTA CON LA PALABRA "USTED"*.

- "USTED DESEA UNA BUENA TOSTADORA, ¿NO ES CIERTO? (ASINTIENDO CON SU CABEZA).
- "USTED DESEA UN TRAJE BONITO, ¿NO ES CIERTO? (ASINTIENDO CON SU CABEZA).

3. PERMITA A LA GENTE ESCOGER ENTRE DOS RESPUESTAS AFIRMATIVAS.

- ESTO NO ES OTRA COSA QUE HACER QUE LA GENTE ESCOJA ENTRE ASENTIR DE UNA MANERA O ASENTIR DE OTRA. SEA CUAL FUERE LA FORMA QUE PREFIERA, LE ESTA DANDO UNA RESPUESTA AFIRMATIVA.
- ESTO ES MUCHO MEJOR QUE PERMITIRLE ESCOGER ENTRE UNA RESPUESTA AFIRMATIVA Y UNA NEGATIVA, LO CUAL OCURRE CUANDO LE PIDE QUE HAGA ALGO.
- "SI", SIGNIFICA QUE LO HARA. "NO" SIGNIFICA QUE NO LO HARA.

LA HABILIDAD CONSISTE EN HACER QUE DE UNA U OTRA FORMA, LA GENTE PREFIERA HACER LO QUE USTED DESEA. POR EJEMPLO, SI USTED DESEA OBTENER UNA CITA CON EL SEÑOR PEREZ —

- " ¿LE PARECERIA BIEN ESTA TARDE, SEÑOR PEREZ, O PREFERIRIA QUE FUERA MAÑANA POR LA MAÑANA O POR LA TARDE?" (USTED ESTA DANDO AL SEÑOR PEREZ LA ALTERNATIVA DE OCASIONES PARA DARLE LA CITA, LA POSIBILIDAD DE ESCOGER ENTRE VARIAS RESPUESTAS AFIRMATIVAS).
- LO PEOR SERIA PEDIR UNA CITA. SI LO HACE, LE ESTARA DANDO LA POSIBILIDAD DE CONTESTAR SI (LE DARE UNA CITA) Y NO (NO LE DARE LA CITA).

EJEMPLOS —

- " ¿ DESEA EL NEGRO O EL BLANCO?" (EN VEZ DE " ¿ DESEA UNO DE ESTOS?")
- " ¿ DESEA COMENZAR A TRABAJAR MAÑANA O EL MARTES ¿ " (EN VEZ DE "DESEA COMENZAR A TRABAJAR?").
- " ¿ DESEA CARGAR ESTO A SU CUENTA O DESEA PAGARLO EN EFECTIVO?"
- (EN VES DE " ¿DESEA ESTO?").
- ESTE METODO NO SIEMPRE SERVIRA, PERO SI SERVIRA MUCHAS VECES. Y SERVIRA MAS QUE EL DE DAR A LA GENTE LA ALTERNATIVA DE RESPONDER SI O NO.

4. **ESPERE RESPUESTAS AFIRMATIVAS DE LA GENTE Y HÁGALE SABER QUE LAS ESPERA.**

- EL ESPERAR RESPUESTAS AFIRMATIVAS, ES TENER CONFIANZA. NO OBSTANTE, ESTO VA MAS ALLA DE LA CONFIANZA, UN PASA MAS ALLA — USTED HACE SABER A LA GENTE, LE DA LA IMPRESIÓN INEQUÍVOCA DE QUE SE ESPERA DE ELLA UNA RESPUESTA AFIRMATIVA.
- CASI TODO EL MUNDO COMIENZA POR SER “NEUTRAL” Y SE LE PUEDE INDUCIR. MUCHAS PERSONAS NUNCA DUDAN O VACILAN EN HACER LO QUE USTED DESEA, UNA VEZ QUE LES HA HECHO SABER QUE ESPERA DE ELLAS.
- ESTO CONSTITUYE UNA PSICOLOGÍA EXCELENTE, Y LE SERA FACIL PRACTICARLA DESPUÉS DE UNOS CUANTOS EXITOS.

IX LA HABILIDAD DE CREAR EL HUMOR DE LA GENTE

¡ USTED PUEDE AGRADAR DE INMEDIATO A 9 DE CADA 10 PERSONAS!

¡ USTED PUEDE CONVERTIR A 9 DE CADA 10 PERSONAS EN GENTE CORTES, COOPERADORA Y AMISTOSA EN UN SEGUNDO ¡ (CON EL MISMO HECHIZO).

HE AQUÍ LA FORMA DE HACERLO:

1. RECORDANDO QUE LOS PRIMEROS SEGUNDOS DE CUALQUIER RELACION, POR LO GENERAL DETERMINAN SU CARÁCTER Y SU ESPIRITU.
2. Y, MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA LEY BASICA DEL COMPORTAMIENTO HUMANO: ***LA GENTE TIENDE FUERTEMENTE A RESPONDER AL COMPORTAMIENTO DE LOS DEMAS CON UN COMPORTAMIENTO SIMILAR.***

(ABREVIEMOS ESTO A: LA GENTE RESPONDE IGUALMENTE).

- **POR LO TANTO—EL PRIMER SEGUNDO—EL INSTANTE EN QUE SUS OJOS SE CRUZAN, ANTES DE HABER DICHO UNA SOLA PALABRA, ANTES DE ROMPER EL SILENCIO, *SONRIA A LA GENTE CON SINCERIDAD.***

¿ QUE OCURRIRA? LA GENTE LE RESPONDERA DE LA MISMA FORMA: LE DEVOLVERA SU SONRISA Y SERA AGRADABLE.

EN TODO ACTO DE RELACIONES HUMANAS, EN CUALQUIER TRATO ENTRE DOS PERSONAS, SE ESTABLECE UN AMBIENTE, UN HUMOR, UN ESCENARIO.

SU HABILIDAD CONSISTE EN CREAR EL AMBIENTE, EL HUMOR, EL ESCENARIO. SI NO LO CREA USTED, LO CREARA SU INTERLOCUTOR. SI USTED ES INTELIGENTE, LO CREARA USTED, PARA SU PROPIO PROVECHO.

UNO DE LOS HECHOS TRÁGICOS DE LAS RELACIONES HUMANAS, ES QUE LA GENTE NO SE DA CUENTA DE QUE RECIBIRA DE LOS DEMAS EXACTAMENTE LO QUE LES DE.

SI MUESTRA A LA GENTE LUZ, LA GENTE LE RESPONDERA CON LUZ; SI LE DA UN CHUBASCO, RECIBIRA UN CHUBASCO.

LA OPORTUNIDAD ES LA CLAVE. DEBE SONREIR ANTES E ROMPER EL SILENCIO. ESTO CREA EL ESCENARIO DE UN HUMOR CALIDO Y AMISTOSO.

SU TONO DE VOZ Y LA EXPRESIÓN DE SU ROSTRO TAMBIEN SON IMPORTANTES, PORQUE REVELAN SUS PENSAMIENTOS MAS INTIMOS.

NO OLVIDE INICIAR SU SONRISA COMO LO HACEN LOS ACTORES Y MODELOS PROFESIONALES: DICIÉNDOSE A SI MISMO ESTA PALABRA: CHEESE...!DA RESULTADO!

X LA HABILIDAD DE ELOGIAR A LA GENTE

¡ NO SOLO DE PAN VIVE EL HOMBRE !

EL HOMBRE NESECITA ALIMENTO PARA EL ESPIRITU, ASI COMO PARA EL CUERPO.
¿RECUERDA LO QUE SIENTE CUANDO LE DICEN ALGO AMABLE O LE ELOGIAN?
¿RECUERDA COMO SE ILUMINA SU DIA ENTERO O SU NOCHE CON ESA PALABRA
AMABLE O ESE ELOGIO? ¿ RECUERDA CUANTO DURA EL SENTIMIENTO DE
SATISFACCIÓN?

BUENO, LOS DEMAS REACCIONAN EXACTAMENTE COMO USTED. POR LO TANTO,
DIGA COSAS QUE LA GENTE QUIERA OIR, SE LE QUERRA POR DECIR COSAS
AMABLES Y SE SENTIRA SATISFECHO DE HABERLAS DICHO.

**SEA GENEROSO CON SUS ELOGIOS. BUSQUE A ALGUIEN YA ALGO PARA
ELOGIARLO Y ELÓGIELO.**

PERO –

A.EL ELOGIO DEBE SER SINCERO.

- o SI NO LO ES, NO ELOGIE.

B.ÉLOGIE EL ACTO, NO A LA PERSONA.

- o EL ELOGIO DEL ACTO EVITA EL BOCHORNO Y LA CONFUSIÓN, TIENE UN CARÁCTER MUCHO MAS SINCERO, EVITA LAS ACUSACIONES DE FAVORITISMO Y CREA UN INCENTIVO PARA SU REPETICIÓN.
- o POR EJEMPLO: “JUAN, SU TRABAJO FUE REALMENTE EXCELENTE EL AÑO PASADO”. (EN VEZ DE: “JUAN, USTED ES UNA PERSONA EXCELENTE”).
- o “MARIA HIZO UN TRABAJO ESTUPENDO CON LOS INFORMES DE FIN DE AÑO” (EN VEZ DE: “MARIA ES UNA BUENA TRABAJADORA”).
- o “SEÑOR PEREZ, SU CÉSPED Y SU JARDÍN SON PRECIOSOS” (EN VEZ DE:
o “SEÑOR PEREZ, USTED TRABAJA MUCHO”).

EL ELOGIO DEBE SER ESPECIFICO, DIRIGIDO A ALGO DETERMINADO.

LA FORMULA DE LA SATISFACCIÓN – ADQUIERA LA COSTUMBRE DE DECIR DIARIAMENTE UNA COSA AMABLE A TRES PERSONAS DISTINTAS, POR LO MENOS.
¡LUEGO VERA COMO SE SIENTE USTED POR HABERLO HECHO !

¡ESTA ES UNA FORMULA DE LA SATISFACCIÓN PARA USTED !

CUANDO VEA LA SATISFACCIÓN, LA GRATITUD Y EL PLACER QUE DA A LOS DEMAS
AL HACER ESTO, USTED SE SENTIRA SATISFECHO. HAY MAS ALEGRIA EN DAR
QUE EN RECIBIR.

PRUÉBELO.

X LA HABILIDAD DE CRITICAR A LA GENTE

LA CLAVE DEL ÉXITO EN LA CRITICA ES SU ESPIRITU.

SI USTED CRITICA PRINCIPALMENTE PARA “CANTARLE LAS TABLAS” A LA OTRA PERSONA O PARA “DECIRLE VERDADES” O PARA “ECHARLE UNA REPRIMENDA”, NO RECIBIRA DE LA CRITICA NADA DISTINTO A UNA SATISFACCIÓN DE EXPRESAR SU IRRITACIÓN Y EL RENCOR DE LA OTRA PERSONA, PUES A NADIE LE AGRADA QUE LE CRITIQUEN.

NO OBSTANTE, SI LE INTERESA ADOPTAR MEDIDAS CORRECTIVAS, SI LE INTERESA OBTENER RESULTADOS, PUEDE LOGRAR MUCHO CON LA CRITICA, SI LA HACE DE LA MANERA ADECUADA.

LAS SIGUIENTES SON UNAS REGLAS QUE LE AYUDARAN A HACER ESTO.

LOS 7 REQUISITOS INDISPENSABLES DEL ÉXITO EN LA CRITICA_

- 1. LA CRITICA DEBE HACERSE DENTRO DE UNA RESERVA ABSOLUTA.**
 - SIN PUERTAS ABIERTAS, SIN LEVANTAR LA VOZ Y SIN QUE *NADIE* LA OIGA.
- 2. DIGA UNA PALABRA AMABLE O HAGA UN ELOGIO, COMO PREPARACIÓN DE LA CRITICA.**
 - CREE UN AMBIENTE AMISTOSO — SUAVICE EL GOLPE (BESELOS ANTES DE PATEARLOS).
- 3. HAGA QUE LA CRITICA SEA IMPERSONAL—CRITIQUE EL ACTO, NO A LA PERSONA.**
 - *DEBE CRITICARSE EL ACTO Y NO A LA PERSONA.*
- 4. OFREZCA UNA SOLUCION.**
 - LA SOLUCION SIGNIFICA LA FORMA CORRECTA. CUANDO USTED DICE A ALGUIEN QUE ESTA HACIENDO ALGO MAL, TAMBIEN DEBE INDICARLE LA FORMA DE HACERLO CORRECTAMENTE.
- 5. PIDA COOPERACIÓN — NO LA EXIJA.**
 - ES UN HECHO QUE OBTENDRA UNA MAYOR COOPERACIÓN DE LA GENTE, SI LA PIDE QUE SI LA EXIGE.
 - LA EXIGENCIA ES EL ULTIMO RECURSO.
- 6. UNA CRITICA POR ERROR.**
 - LA CRITICA MAS JUSTIFICADA, SOLO SE JUSTIFICA UNA VEZ.
- 7. CONCLUYA LA CRITICA EN UN TONO AMISTOSO.**

- o CONCLUYA EN UN TONO DE “SOMOS AMIGOS, HEMOS RESUELTO NUESTROS PROBLEMAS, TRABAJAREMOS UNTOS Y AYUDÉMONOS MUTUAMENTE”.
- o NO LA CONCLUYA EN UN TONO DE “QUEDA ADVERTIDO. PROCEDA EN CONSECUENCIA”.
- o ESTA ES LA MAS IMPORTANTE DE LAS SIETE NORMAS.

XII LA HABILIDAD DE AGRADECER A LA GENTE

NO BASTA QUE USTED SIENTA GRATITUD Y ESTIMA HACIA LA GENTE. DEBE MOSTRAR ESA GRATITUD Y ESTIMA A QUIENES LAS MEREZCAN.

ESTO SE DEBE A QUE ES PARTE DE LA NATURALEZA HUMANA QUE A LA GENTE LE AGRADEN QUIENES LE DEMUESTRAN GRATITUD Y ESTIMA Y LES RESPONDA DANDO AUN MAS.

SI SIENTE GRATITUD HACIA LA GENTE Y SE LO DICE, CASI SIEMPRE LE DARAN MAS LA PROXIMA VEZ. SI NO MUESTRA SU AGRADECIMIENTO (AUN SI LO SIENTE) ES POSIBLE QUE NNO HAYA UNA PROXIMA VEZ O QUE USTED DETEMINE RECIBIR MENOS.

NO OBSTANTE, EL DECIR “GRACIAS” ES TODO UN ARTE —

1. CUANDO DE LAS GRACIAS, HÁGALO DE CORAZON.

- o SEA SINCERO AL DAR LAS GRACIAS A LA GENTE.
- o LA GENTE SABRA SI USTED SIENTE VERDADERA GRATITUD.
- o TAMBIEN SABRA SI USTED NO ES SINCERO.

2. DIGALO CLARA Y DISTINTAMENTE.

- o AL DAR LAS RACIAS A LA GENTE, NO FARFULLE, SUSURRE, NI SE COMA LAS PALABRAS.
- o DE LAS GRACIAS COMO SI SE ALEGRARA DE HACERLO.

3. MIRE A LA PERSONA A QUIEN LE DA LAS GRACIAS.

- o CUANDO MIRA A LA PERSONA A QUIEN DA LAS GRACIAS, EXPRESA MUCHO MAS.
- o CUALQUIER PERSONA QUE MEREZCA QUE LE DEN LAS GRACIAS, MERECE QUE SE LA MIRE.

4. DE LAS GRACIAS A LA GENTE CON NOMBRE PROPIO.

- o INDIVIDUALICE SU AGRAECIMIENTO, USANDO LOS NOMBRES PROPIOS.
- o DECIR “GRACIAS, SEÑORITA TORES” ES ALGO MUY DISTINTO DE “GRACIAS”.

5. PRACTIQUE EL DAR LAS GRACIAS A LA GENTE.

- o ESTO SIGNIFICA BUSCAR OPORTUNIDADES DE MOSTRAR SU AGRADECIMIENTO.

- o LA PERSONA CORRIENTE AGRADECERA LO QUE ES OBVIO. LA PERSONA DE UN NIVEL SUPERIOR AL CORRIENTE, AGRAECERA LO QUE NO ES TAN OBVIO.

LAS ANTERIORES NORMAS SON SENCILLAS; NO OBSTANTE, MUY POCAS TÉCNICAS DE RELACIONES HUMANAS SON TAN IMPORTANTES COMO LA HABILIDAD DE DAR LAS GRACIAS A LA GENTED DE MANERA APROPIADA.

ESTO SERA ALGO MUY VALIOSO DURANTE TODA SU VIDA.

XIII LA HABILIDAD DE CAUSAR BUENA IMPRESIÓN

POSEEMOS UN ALTO GRADO DE CONTROL SOBRE LO QUE LOS DEMAS OPINAN DE NOSOTROS. COMENZAMOS POR SER EXTRAÑOS PARA TODOS Y LA OPINIÓN QUE SE FORMAN DE NOSOTROS SE VE GRANDEMENTE DETERMINADA POR LA FORMA COMO NOS COMPORTAMOS, SABRIENDO ESTO, NOS CONVIENE COMPORTARNOS DE TAL MANERA QUE EL EFECTO SOBRE LOS DEMAS SEA BUENO.

SOMOS NUESTRAS ACCIONES.

SI DESEA QUE LA GENTE PIENSE BIEN DE USTED, LE TOMA POR MODELO Y LE CONSIDERE CON ADMIRACIÓN Y RESPETO, DEBE DARLE LA IMPRESIÓN DE QUE LO MERECE. ESTO SE LOGRA PRINCIPALMENTE POR MEDIO DEL VALOR QUE SE ATRIBUYA A SI MISMO.

SIENTESE ORGULLOSO DE SI MISMO (PERO NO SEA ENGREÍDO) DE LO QUE ES, DE LO QUE HACE, DEL LUGAR DONDE TRABAJA. NO SE DISCULPE NI POR SU OFICIO NI POR USTED: SU VIDA ES SU VIDA., ASI QUE COMPORTESE CON ORGULO Y RESPETO.

POR EJEMPLO — CUANDO LE PREGUNTEN EN QUE TRABAJA, ES MUY IMPORTANTE COMO RESPONDE. SUPONGAMOS QUE VENDE SEGUROS, ES CUYO CASO PODRIA CONTESTAR —

- o “NO SOY SINO OTRO VENDEDOR AMBULANTE DE SEGUROS”.

ES IMPOSIBLE QUE LES IMPRESIONE, PORQUE LES HA DICHO QUE NO VALE LA PENA QUE SE SIENTAN IMPRESIONADOS POR USTED.

APLICANDO AL REGLA — COMPORTESE CON ORGULLO Y RESPETO —

- o “TENGO LA SUERTE DE TRABAJAR CON UNA DE LAS MEJORES COMPAÑIAS DEL PAIS: LA BLANK INSURANCE Co. ¡!”.

NO ES DIFÍCIL IMAGINAR LA DIFERENCIA DE VALOR QUE EN LA MENTE DE LA OTRA PERSONA PRODUCE LA SEGUNDA RESPUESTA, COMPARADA CON LA PRIMERA.

TAMBIEN —

1. SEA SINCERO.

- o ALEJESE DE LA ADULACIÓN, LAS PROMESAS VANAS Y LAS PALABRAS SIN SENTIDO.
- o DIGA SOLAMENTE LO QUE SIENTA.
- o CREA LO QUE DIGA.

2. MUESTRE ENTUSIASMO.

- o ESTE ES UN TESORO INAPRECIABLE, QUE PUEDE ADQUIRIR HACIENDO QUE SE APRECIE SU TRABAJO.

- EL ENTUSIASMO ES CONTAGIOSO. SOLO DESPUÉS DE HACERSE APRECIAR PUEDE USTED APRECIAR A LOS DEMAS, NO ANTES.

3. NO SE MUESTRE EXCESIVAMENTE ANSIOSO.

- AL TRATAR CON LA GENTE, EVITE MOSTRAR UNA ANSIEDAD EXCESIVA.
- LA ANSIEDAD EXCESIVA SUSCITA PREGUNTAS Y DUDAS A LA GENTE.
- LA GENTE TIENDE MUCHO A RESISTIRSE A CUALQUIER ACCION QUE USTED MUERA” POR VER REALIZADA. SU INSTINTO LA IMPULSARA A OSPECHAR O A HACER EL TRATO MAS DIFÍCIL PARA USTED.
- *OCULTE SU ANSIEDAD. SEA UN ACTOR.*

4. NO TRATE DE DESTACARSE REBAJANDO A LOS DEMAS.

- APOYESE SIEMPRE EN SU PROPIO MERITO. NO TRATE DE ENALTECERSE REBAJANDO A LOS DEMAS.
- EL VERDADERO PROGRESO EN LA VIDA SE DEBERA A SU PROPIO ESFUERZO Y MERITO. NO LLEGARA LEJOS “PISOTENADO” A LOS DEMAS.
- AL APOYARSE EN SUS PROPIOS MERITOS, USTED ENFATIZA SUS ACCIONES. CUANDO REBAJA A LOS DEMAS PARA PARECER MEJOR, LOS HACE DESTACAR A ELLOS, NO A USTED.

5. NO ATAQUE A NADIE NI A NADA.

- *SI NO PUEDE DECIR ALGO BUENO, NO DIGA NADA.*
- ATACAR ES UN ERROR, PERO ESTA NO ES LA RAZON PRINCIPAL PARA EVITARLO: LA RAZON PRINCIPAL ES QUE LOS ATAQUES SIGUEN LA LES DEL BUMERAN Y ACABAN POR GOLPIAR AL ATACQANTE.
- EL ATAQUE SOLO SIRVE PARA REVELAR LO MAS INTIMO DE SU PERSONALIDAD.

SEA ASTUTO, SEA CORTES, NO GOLPEE.

XIV LA HABILIDAD DE EXPONER

SI OBSERVA LAS CINCO REGLAS SIGUIENTES, SE CONVERTIRA EN UN EXPOSITOR INTERESANTE. ELLAS CONSTITUYEN LA DIFERENCIA ENTRE LOS EXPOSITORES INTERESANTES Y LOS QUE NO LO SON.

1. SEPA QUE QUIERE DECIR.

- SI NO SABE EXACTAMENTE LO QUE QUIERE DECIR, NO SE LEVANTE NI ABRA LA BOCA.
- HABLE CON AUTORIDAD Y POR LA EXPERIENCIA: HABLE CON CONFIANZA. ESTO SOLO PUEDE LOGRARSE SI SE SABE QUE SE QUIERE DECIR.

2. DIGALO Y SIENTESE.

- SEA BREVE, ACERTADO Y SIENTESE.
- RECUERDE QUE NUNCA SE HA CRITICADO A NADIE POR DECIR DEMASIADO POCO, Y QUE SI DESEAN QUE DIGA MAS, SE LO PEDIRAN.
- SALGA VENCEDOR.

3. MIRE A SU PUBLICO MIENTAS HABLA.

- ES DIFÍCIL EXAGERAR LA IMPORTANCIA DE ESTA REGLA. VALE LA PENA MIRAR A CUALQUIER PERSONA A QUIEN VALGA LA PENA DIRIGIRSE.
- POR ESTO ES POR LO QUE LOS EXPOSITORES QUE LEN SUS EXPOSICIONES RARA VES CAPTIVAN AL PUBLICO.

4. HABLE DE COSAS QUE INTERESAN AL PUBLICO.

- LO QUE IMPORTA NO ES LO QUE USTED QUIERA DECIR. LO QUE IMPORTA ES LO QUE EL PUBLICO QUIERA OIR.
- EL INTERES DEL PUBLICO ES LO MAS IMPORTANTE, NO EL SUYO.
- UN METODO SEGURO DE TRIUNFAR AL EXPONER Y DE AGRADAR, ES DECIR A LA GENTE LO QUE ELLA QUIERE ESCUCHAR.

5. NO INTENTE PRONUNCIAR DISCURSOS.

- NO TRATE DE SER ORADOR – POCOS LO SON. EN VEZ DE ELLO, LIMITESE A HACER UNA EXPOSICIÓN.
- SEA NATURAL, SEA USTED MISMO. POR ESO ES POR LO QUE ESTA HACIENDO LA EXPOSICIÓN.
- LIMITESE A DECIR LO QUE TENGA QUE DECIR, DE UNA MANERA NATURAL.

XV.
OBSERVACIONES FINALES

FRANCAMENTE, LOS CONOCIMIENTOS DE ESTE SEMINARIO DE RELACIONES HUMANAS DE LES GIBLIN Y ESTE FOLLETO SOBRE "LA HABILIDAD EN EL TRATO PERSONAL", NO LE SERVIRAN DE NADA A MENOS QUE LOS USE.

EL CONOCIMIENTO EN SI MISMO, CARECE DE VALOR. EL USO DEL CONOCIMIENTO ES LO QUE LO CONVIERTE EN VALIOSOS. PARA DECIRLO DE OTRO MODO: LA VIDA NO RECOMPENSA LO QUE USTED PUEDE HACER, SINO LO QUE HACE.

ESTE CONOCIMIENTO ES LA CLAVE DE UNA VIDA MEJOR: MS AMIGOS, MAYOR ÉXITO, MAS FELICIDAD. PONGA A TRABAJAR DE INMEDIATO ESTOS CONOCIMIENTOS EN PROVECHO SUYO Y DE SU FAMILIA.

ESPERO QUE LO HAGA

¡BUENA SUERTE!

CON AMOR...

LES GIBLIN