



*¿Cómo ganar una discusión?*

*Gracias por discutir Por Jay Heinrichs!*



# El lugar común



Antes de comenzar una argumentación, averigua primero lo que está pensando tu audiencia. Para modificar el punto de vista de la gente, has de partir de su posición, no de la tuya. En retórica se conoce como lugar común: un punto de vista compartido por tu audiencia. Puedes utilizarlo como punto de partida.



# La empatía



Empatiza: alinéate con las emociones de tu oyente. Cuando te enfrentes a un hombre enfadado, muéstrate serio y preocupado; no le grites: “¡amargado!”.

Cuando una niña parece triste, la empatía implica parecer triste también antes de entablar comunicación.



# El enmarcado



El enmarcado te ayuda a reformular cualquier discrepancia, permitiéndote situar el tema - y a tu adversario - exactamente donde te interese.

Descubrirás la estrategia del enmarcado o encuadre detrás de toda campaña presidencial bien dirigida, cualquier esfuerzo de comercialización y la exposición de cualquier abogado.



# Cambio de animo



Una vez decidido lo que quieres sacar de una discusión, puedes determinar cómo debe cambiar tu audiencia para que puedas lograr esa meta.

Quizás solo necesites alterar el estado de ánimo de una persona, o tal vez desees que alguien cambie de opinión, para ascenderte a ti en lugar de a un rival.



# Sabiduría práctica



Una audiencia debería considerarte una persona sensata, además de suficientemente preparada para tratar el problema en cuestión. En otras palabras, cree que conoces tu oficio en particular. A la hora de extirpar un apéndice, una titulación en medicina demuestra tu destreza mejor que el conocimiento de la Biblia.



# Sabiduría práctica



Para conseguir que la audiencia confíe en tu decisión, puedes emplear dos técnicas:

- Alardea de tu experiencia
- Aparenta elegir la solución intermedia



# Soy Amable



Saluda y sonríe!

Eres Amable cuando

- Ofreces saludo y bienvenida a todas las personas.
- Muestras tu mejor sonrisa.
- Recibes el visitante con agrado y vocación.
- Das ejemplo con el equipo de trabajo.



**1. Ingresa a:**

**[www.joinmyquiz.com](http://www.joinmyquiz.com)**

**2. Introduce el código del juego que aparece en la pagina:**

**[www.culturahappy.com/descargas2020](http://www.culturahappy.com/descargas2020)**

**3. Cuando soliciten tu nombre, ingresa tu CEDULA**

Participa con el numero de CEDULA. Ingrévalo sin espacios ni puntos separadores de mil  
El código puede variar en el tiempo, por tanto confirma que tienes la presentación más actualizada

# Preguntas por hacer



- ¿Estoy preparado para recibir y atender todos los visitantes del CEF?
- ¿Realmente pongo en práctica las recomendaciones sobre como tratar los visitantes?
- ¿Cómo ser Amable influye en la experiencia memorable en el CEF?
- ¿Conozco y estoy comprometido con mi propósito?



# Feedback con el Administrador



## Administrador:

- ¿Qué tal lo estamos haciendo?
- Nombremos todas las acciones que deben repetirse, luego preguntémonos: ¿Podemos mejorar?
- ¿Dónde podemos mejorar?



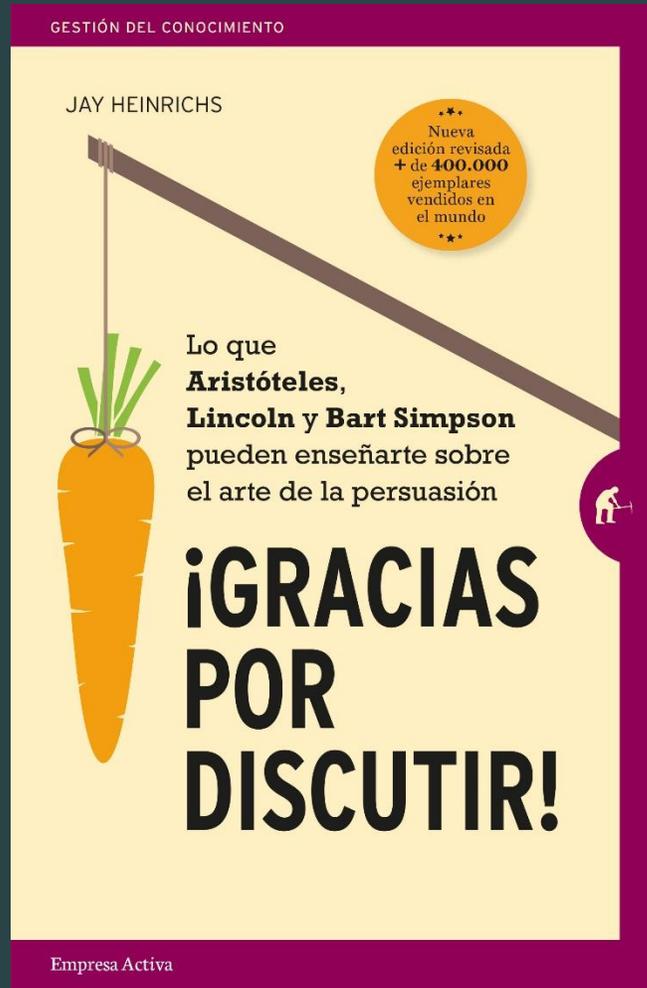
# Acciones a tomar

Actuar con la información recibida:

- ¿Mis comportamientos ayudan a que la experiencia en el CEF sea memorable?
- Pon en práctica todas las pautas entregadas en esta presentación: *Cómo ganar una discusión*



# Descarga el resumen del libro de Jay Heinrichs



Quieres conocer las herramientas que utilizó Sandra y que otros secretos esconde el libro?

Descarga el resumen para que puedas conocerlas

leader  
summaries



# No olvides enviar las evidencias

## Retroalimentación

1. Comparte esta presentación con tu equipo
2. Actividad programada para 30 minutos
3. Completa la actividad y envía al correo de [culturahappy@happycity.com.co](mailto:culturahappy@happycity.com.co):
  1. La lista de asistencia
  2. Material de actividad - **Quizizz**
  3. El registro fotográfico



# Lista de Asistencia

← → ↻ 🏠 Seguro | <https://drive.google.com/drive/folders/19zi3i0LbjPnGJHkYJSof-HBE9fDBKPhr> 🔍 ☆ ⋮

Google Drive ☰ Iniciar sesión

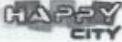
Lista de Asistencia por ciudad DESCARGAR TODO ☰

Carpetas Nombre ↑

Apartadó	Armenia	Barranquilla	Bogotá	Bucaramanga	Cali	Cartagena
Caucasia	Cúcuta	Florencia	Ipiales	La Ceja	Magangué	Manizales
Medellín	Montería	Pasto	Pereira	Pitalito	Riohacha	Rionegro
Santa Marta	Sincelejo	Valledupar	Yopal			



# Lista de Asistencia

	<b>Lista de Asistencia</b>	Fecha de Vigencia		Diciembre 2017
		Código:	F-GO-25	Página
		Versión:	2	1 de 4

**AVISO GENERAL (AVISO DE PRIVACIDAD)**

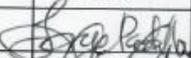
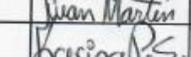
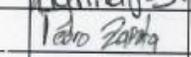
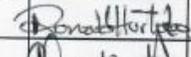
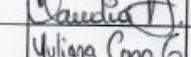
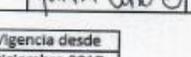
DIVERTRONICA MEDELLIN S.A.S. dando cumplimiento a La Ley 1581 de 2012 y decretos reglamentarios, le informa a todos los titulares de datos personales insertos en el presente documento, que el uso ha sido realizado con previa autorización, preservando la protección de sus datos personales en la recolección, circulación y tratamientos para la(s) finalidad(es) que han sido autorizadas en la política de tratamiento y protección de datos personales que se encuentra a disposición en el sitio web oficial <http://happycity.com.co/> o en la oficina principal ubicada en la Calle 51 No. 46 11, Itagüí- Antioquia, Colombia, en la sede de cada centro de entretenimiento familiar (CEF) y/o a través de solicitud al correo [datospersonales@happycity.com.co](mailto:datospersonales@happycity.com.co).

**Tema:** Retroalimentación Cultura Happy Septiembre 2018      **Fecha:** 18-10-18

**Lugar:** Nuestro Montería      **Facilitador:** Yolis Montaña

**Objetivo:** Socializar las actividades y directrices de Cultura Happy con el personal del CEF, lograr su entendimiento y puesta en práctica

**CONSENTIMIENTO:** Como empleado y de conformidad como aparecen en el registro de asistencia con nombre, firma y documento de identidad, doy fe de que recibí y entendí la capacitación descrita en el encabezado.

	Ceçula	Nombre	Área / CEF	Mail	Firma	Aprobó
1	1003309265	PADILLA TIRADO JORGE LUIS	HC NUESTRO MONTERIA	jorgepadilla7796@gmail.com		
2	1007138941	MARTINEZ NAVARRO YOLIS MARIA	HC NUESTRO MONTERIA	happycitynuestromonteria@happycity.com.co		
3	1085010633	ACOSTA DAVILA JUAN MARTIN	HC NUESTRO MONTERIA	juanmartin7421@hotmail.com		
4	1067885841	PASTRANA SAEZ KARINA JUDITH	HC NUESTRO MONTERIA	karojis25@hotmail.com		
5	1087923823	ZAPATA ARTEAGA PEDRO JOSE	HC NUESTRO MONTERIA	Pedro170710@gmail.com		
6	1129578311	HURTADO HURTADO RONALD JOSE	HC NUESTRO MONTERIA	ronaldhurtado13@hotmail.com		
7	1233341696	HOYOS NUÑEZ CLAUDIA MARCELA	HC NUESTRO MONTERIA	clausma98@gmail.com		
8	1233342238	CANO GONZALEZ YULIANA SOFIA	HC NUESTRO MONTERIA	cano-sofia_01@hotmail.com		

Elaboró	Aprobó	Vigencia desde
Coordinador de Gestión Organizacional	Gerente General	Diciembre 2017





# ¿ CÓMO TRANQUILIZAR CLIENTES MOLESTOS ?

Motiv**ARTE***Perú* | Sandro Meléndez

*Soy Amable*  
*Emociones y Lógica!*

Para saber más:

# Mantente en Contacto

Tus iniciativas y comentarios sobre Cultura Happy,  
siempre son bienvenidas:



[www.culturahappy.com/contactanos](http://www.culturahappy.com/contactanos)

# Retos Happy



Soy Amable – HC Fundadores & HC Pereira



Soy Ordenado – HC Pitalito



Soy Amable – HC Plaza del Sol & HC Ocean Mall



Soy Proactivo – HC Santafé



Bienvenida Happy – HC Guatapurí



Cultura Happy – HC Mayorca



Soy Ordenado – HC Calima



Soy Seguro – HC Nuestro Urabá



Cultura Happy – HC Aventura



Cultura Happy – HC Alcaraván



Soy Proactivo – HC Florencia



Soy Comercial – HC Cosmocentro & Palmetto



Soy Comercial – Tesoro Encantado



Soy Amable - Cali



Reto Happy – HC Cañaveral



Cultura Happy – Nuestro Montería





POCAS cosas muy **Importantes** — Marzo