

# SEMINARIO CÓMO ENTRENAR

*Su guía de enseñanza y entrenamiento*

RWU

## 4 ENSEÑE A OTROS | MÓDULO DE LIDERAZGO



# BIENVENIDO *al* SEMINARIO CÓMO ENTRENAR

*Su guía de enseñanza y entrenamiento*

El propósito de esta guía es ayudarlo a adquirir y/o mejorar aún más sus habilidades de entrenamiento actuales para que pueda crecer como líder y ayudar a otros a crecer. El objetivo es ayudarlo a impartir sesiones de entrenamiento utilizando cualquiera de los seminarios disponibles de la Universidad Rena Ware.

La guía se divide en dos partes: **I. Principiante** y **II. Avanzado**.

La **Parte I** es para representantes que no tienen experiencia previa en la realización de sesiones de entrenamiento. Se enfoca en que puedan empezar a desarrollar sus habilidades, sentirse cómodos entrenando a otros y adquirir experiencia.

La **Parte II** es para representantes que tienen experiencia en el entrenamiento de otros y desean perfeccionar sus habilidades y crecer como entrenadores.



Para aprender el contenido de cada seminario, vaya a la Universidad Rena Ware en [renakit.com](http://renakit.com).

“

SIEMPRE MANEJE SU NEGOCIO  
CON HONESTIDAD, INTEGRIDAD Y  
EL MÁS ALTO NIVEL DE ÉTICA.

”

## Cómo usar este seminario para aprender y enseñar

1. Con entrenadores nuevos use **Capítulo 1 + Parte I.**
2. Con entrenadores experimentados que usan este seminario por primera vez, use **Capítulo 1 + Parte II.**
3. Con entrenadores experimentados que ya han usado este seminario hasta la Parte I, use directamente la **Parte II.**

La sección sobre **Entrenamiento Virtual** se puede usar como adecuado a las necesidades y circunstancias.

Este seminario está diseñado tanto para el aprendizaje en el salón de clases como para aprendizaje individual. Incluye tres partes:



### 1 Seminario

Páginas de contenido que explican el tema.



### 2 Práctica - Evaluación - Apéndice

Páginas que contienen ejercicios para practicar el contenido, opciones para evaluar su progreso, formularios y listas de verificación.



### 3 Diapositivas del entrenador

Un conjunto de diapositivas que puede usar como herramienta adicional para enseñar el seminario a un grupo.

## Para aprendizaje individual

Use cada sección de contenido según su nivel de habilidad, junto con los ejercicios correspondientes. Al final, organícese como se sugiere en la Evaluación.

## Para aprendizaje en el salón de clases

- Utilice las Diapositivas del entrenador para enfocar el aprendizaje.
- Haga que el grupo use el Seminario para contestar las preguntas en las diapositivas.
- Haga que el grupo use Práctica - Evaluación - Apéndice para hacer las actividades sugeridas en las diapositivas.
- Aproveche la presencia del grupo para organizar sesiones de evaluación como se explica en las secciones correspondientes de Práctica - Evaluación - Apéndice.

### PRESTE ATENCIÓN A LOS SIGUIENTES ÍCONOS:



Requerimientos legales para cumplir.



Cosas para decir.



Sugerencias rápidas.



Recursos adicionales.



Cosas para recordar.



Práctica.



ENTRENADORES



PARTICIPANTES

*¡Preste atención porque pueden aparecer en prendas diferentes!*

# CÓMO ENTRENAR

*Su guía de enseñanza y entrenamiento*

## CREE LÍDERES QUE CREAN LÍDERES

- 9 ¿Qué es entrenar? ¿Y quién hace qué?
- 11 ¿Por qué entrenar?
- 13 El sistema de entrenamiento Rena Ware
- 15 La rueda de entrenamiento Rena Ware
- 18 Seminarios completos y sencillos
- 20 El poder de un calendario de entrenamiento consistente
- 26 Uso de los materiales de entrenamiento
- 32 El salón y el equipo

## PARTE I | PRINCIPIANTE: DESARROLLE SUS HABILIDADES

- 36 Comience en pequeño
- 37 Qué hacer antes de una sesión de entrenamiento
- 38 Qué hacer en una sesión de entrenamiento
- 43 Observaciones
- 43 ¡En marcha!

## PARTE II | AVANZADO: PERFECCIONE SUS HABILIDADES

- 45 **CONOZCA SU ABCDE**
- 52 **ANTES DE ENTRENAR**
- 52 Revise los seminarios
- 53 Planifique su sesión
- 56 Practique su plan

<b>57</b>	<b>MIENTRAS ENTRENA</b>
57	Al comienzo de la sesión
59	Durante la sesión
63	Al final de la sesión
64	Asignaciones
66	Preguntas
<b>71</b>	<b>DESPUÉS DE ENTRENAR</b>
71	Seguimiento
71	Retroalimentación
<b>74</b>	<b>SU MANERA DE ENTRENAR Y SU PRESENCIA</b>
74	Comunicación verbal
76	Comunicación no verbal
80	Uso de los materiales de entrenamiento
<b>81</b>	<b>SIGA APRENDIENDO</b>
<b>83</b>	<b>ENTRENAMIENTO VIRTUAL</b>
85	Pasos para un entrenamiento virtual exitoso
91	Listas de verificación de entrenamiento virtual
<b>94</b>	<b>GLOSARIO</b>

# COSAS QUÉ NECESITA PARA ESTE SEMINARIO

## SEMINARIO CÓMO ENTRENAR (RW401)

(Digital o impreso)



## PRÁCTICA - EVALUACIÓN - APÉNDICE

(Digital o impresa)

## SEMINARIO ENTRENAMIENTO BÁSICO (RW200)

(Digital o impreso)

para actividades



# CREE LÍDERES QUE CREAN LÍDERES



- ¿QUÉ ES ENTRENAR?  
¿Y QUIÉN HACE QUÉ?
- ¿POR QUÉ ENTRENAR?
- EL SISTEMA *de* ENTRENAMIENTO  
RENA WARE
- LA RUEDA *de* ENTRENAMIENTO  
RENA WARE
- SEMINARIOS COMPLETOS *y*  
SENCILLOS
- EL PODER *de* UN CALENDARIO *de*  
ENTRENAMIENTO CONSISTENTE
- USO *de* LOS MATERIALES *de*  
ENTRENAMIENTO
- EL SALÓN *y* EL EQUIPO

# ¿QUÉ ES ENTRENAR? ¿Y QUIÉN HACE QUÉ?

*Como líder seguirá creciendo  
mientras cree otros líderes.*

Entrenar es ayudar a otros a adquirir o ampliar el conocimiento de un tema determinado y adquirir o ampliar las habilidades en un área específica. El entrenamiento es *un proceso bidireccional* entre el entrenador y los participantes. Ambos juegan un papel *igualmente importante* en el éxito del mismo.

El **rol del entrenador** va más allá de simplemente “transferir información” a los participantes. De hecho, el rol de un entrenador es el de un *facilitador* o un líder que *entrena* a otros para que se conviertan en líderes. Esto significa que el entrenador:



Aprovecha los conocimientos y habilidades existentes de los participantes.



Proporciona acceso a nuevos conocimientos y habilidades.



Crea una variedad de oportunidades para que los participantes practiquen y los apoya mientras practican.



Empodera a los participantes: incluye sus objetivos de aprendizaje en el plan, les hace trabajar para alcanzar esos objetivos y medir su progreso.



Da seguimiento a las preguntas y retroalimentación de los participantes.



Modela el comportamiento de los líderes para los participantes, por ejemplo, en la forma en que él/ella maneja el proceso de entrenamiento, maneja la retroalimentación, etc.



### EJERCICIO 1

El **rol de los participantes** va más allá de “recibir información del entrenador”. Eso significa:



Comprometerse a entrenar.



Identificar sus propios objetivos relacionados con un seminario específico.



Participar activamente en clase.



Hacer preguntas.



Hacer las asignaciones y la práctica.



Dar seguimiento a la retroalimentación del entrenador.

## ¿POR QUÉ ENTRENAR?

---

Como líder, usted es responsable de ayudar a los miembros de su equipo a crecer. En nuestra experiencia, el apoyo de los líderes es crucial para que los nuevos representantes permanezcan y prosperen en Rena Ware. Esto, a su vez, es crucial para desarrollar su negocio: cuantos más líderes ayude a crear, más crecerá su organización.



Entrenar a otros ayuda y apoya al crecimiento. Puede ser exigente y también muy gratificante. Cuando invierte tiempo y energía en el entrenamiento, usted:



Ayuda al desarrollo profesional y personal de otros emprendedores como usted.



Modela prácticas de negocio efectivas para los nuevos emprendedores.



Se desarrolla como líder.



Aumenta la retención en su organización.



Construye relaciones significativas.



Desarrolla y fortalece su negocio.



Inspira a otros a hacer lo mismo.

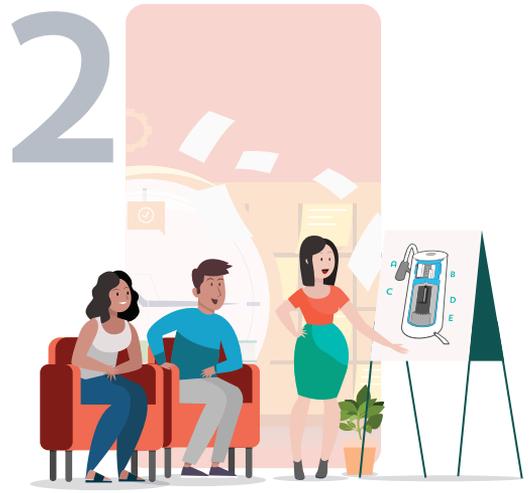
# EL SISTEMA *de* ENTRENAMIENTO RENA WARE

---

Rena Ware ofrece un sistema de entrenamiento de vanguardia para el desarrollo personal y profesional. El sistema consta de dos pasos:



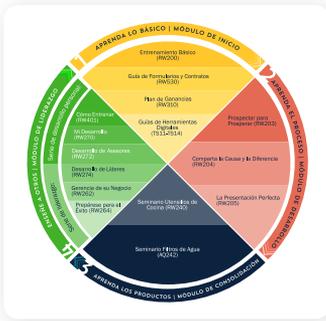
**TOMAR EL ENTRENAMIENTO**



**DAR EL ENTRENAMIENTO**

La belleza de estos pasos es que puede tomar ambos en un corto período de tiempo: no tiene que esperar hasta que haya tomado todo el entrenamiento disponible para comenzar a entrenar a otros. Puede comenzar a entrenar a otros casi de inmediato, gracias a la forma del entrenamiento Rena Ware.

El sistema de entrenamiento de Rena Ware es:



## COMPLETO

Cualquiera puede aprender todo lo que necesita construir un negocio Rena Ware exitoso.



## SIMPLE

El entrenamiento es fácil de tomar. La información relevante ha sido investigada, resumida y presentada de manera entretenida y rápida de asimilar. Los seminarios son fáciles de usar y se pueden usar tanto para estudio individual como para entrenamiento grupal.



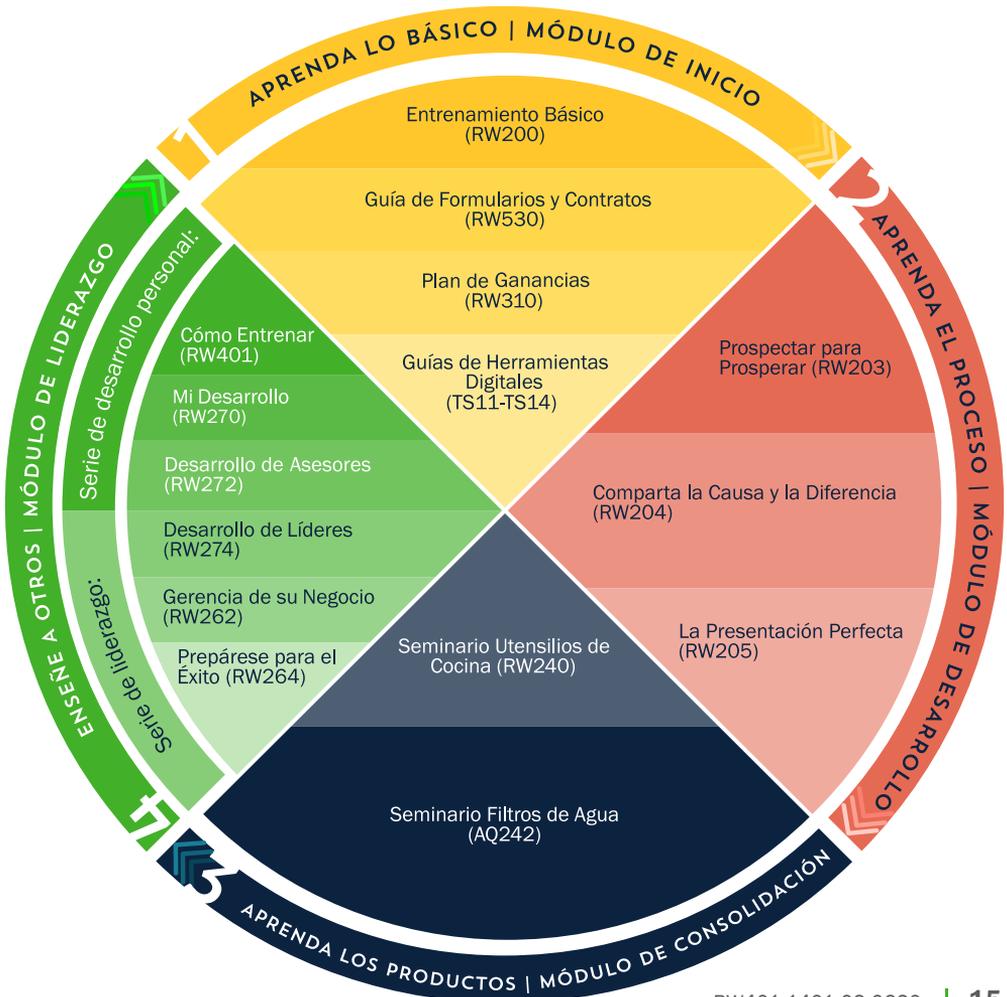
## DUPLICABLE

El entrenamiento es fácil de dar. Los materiales están estructurados para que cualquiera pueda entrenar a otros y ofrecer el mismo entrenamiento. Nadie tiene que desarrollar sus propios materiales de entrenamiento. Todo está listo para el entrenador.

# LA RUEDA *de* ENTRENAMIENTO RENA WARE

El sistema de entrenamiento de Rena Ware es representado por la rueda de entrenamiento de Rena Ware. La rueda guía tanto el entrenamiento que se toma como el entrenamiento que se da.

Incluye 4 módulos progresivos, y los módulos 2 y 3 en particular reflejan el flujo de la presentación perfecta que se enfoca en reclutar primero y luego vender.



## 1 *Módulo de inicio:* APRENDA LO BÁSICO

El corazón de nuestro entrenamiento. Proporciona toda la información necesaria para iniciar su negocio Rena Ware con éxito: los conceptos básicos sobre cómo hacer negocios, incluyendo cómo expandir su equipo y completar los contratos de venta.



**Entrenamiento  
Básico (RW200)**



**Guía de  
Formularios y  
Contratos (RW530)**



**Guía de Herramientas  
Digitales  
(TS11-TS14)**

## 2 *Módulo de desarrollo:* APRENDA EL PROCESO

Explica cómo concretar citas, compartir la Causa y la Diferencia (reclutar) y compartir los productos (vender) de manera efectiva.



**Prospectar  
para Prosperar  
(RW203)**



**Comparta la  
Causa y la  
Diferencia  
(RW204)**



**La Presentación  
Perfecta (RW205)**

## 3 *Módulo de consolidación:* APRENDA LOS PRODUCTOS

Ofrece los conocimientos de productos y tecnología necesarios para ayudar a sus clientes antes y después de su compra.



**Utensilios de  
Cocina (RW240)**



**Filtros de Agua  
(AQ242)**

## 4 *Módulo de liderazgo:* ENSEÑE A OTROS

Ayuda a crecer como líder tanto personal como profesionalmente, y a enseñar a otros para que ellos también puedan convertirse en líderes.



**Cómo Entrenar  
(RW401)**



**MI  
DESARROLLO  
(RW270)**



**DESARROLLO  
DE ASESORES  
(RW272)**



**DESARROLLO  
DE LÍDERES  
(RW274)**



**GERENCIA DE  
SU NEGOCIO  
(RW262)**



**PREPÁRESE  
PARA EL ÉXITO  
(RW264)**



# SEMINARIOS COMPLETOS y SENCILLOS

---

La mayoría de los seminarios Rena Ware incluyen tres partes:



**Seminario**, que contiene la información sobre el tema.



**Práctica - Evaluación - Apéndice**, que contiene ejercicios y actividades para aplicar el contenido (incluyendo ideas para práctica individual, en parejas o grupos pequeños), una prueba para verificar el aprendizaje e información adicional mencionada en el seminario.



**Diapositivas del entrenador**, disponibles en pdf y Powerpoint, para enseñar el seminario a un grupo.

Estas tres partes tienen las siguientes ventajas:



Cubren todas las necesidades principales del entrenamiento: aprender, practicar/evaluar y enseñar a otros.



Son lo suficientemente intuitivas tanto para las personas que son nuevas en Rena Ware y en el entrenamiento, así como para las personas que tienen mayor experiencia.



Se pueden usar tanto para el aprendizaje individual para el entrenamiento grupal.



Le facilitan elegir en qué concentrarse.



Son convenientes para imprimir según sea necesario.



## EL PODER *de* UN CALENDARIO *de* ENTRENAMIENTO CONSISTENTE

---

El segundo paso del sistema de entrenamiento Rena Ware es dar el entrenamiento. Esto es más efectivo cuando tiene un calendario constante de sesiones en vivo. Al hacer esto, usted:



Brinda a **más personas** la oportunidad de aprender lo que necesitan para tener éxito.



Sigue obteniendo **más experiencia** y práctica como entrenador.



Crea un **patrón confiable**, útil tanto para los nuevos reclutas como para los representantes que desean actualizar o avanzar en sus conocimientos y habilidades.



Da un **ejemplo de líder** que invierte en el desarrollo de otros, un líder que crea otros líderes.

Aquí hay un ejemplo de un calendario de entrenamiento semanal consistente.

- 1 APRENDA LO BÁSICO | MÓDULO DE INICIO
- 2 APRENDA EL PROCESO | MÓDULO DE DESARROLLO
- 3 APRENDA LOS PRODUCTOS | MÓDULO DE CONSOLIDACIÓN
- 4 ENSEÑE A OTROS | MÓDULO DE LIDERAZGO

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
	1 BÁSICO		1 BÁSICO + CONTRATOS + GANANCIAS		1 BÁSICO
		2 PROCESO (ROTACIÓN)			
		3 PRODUCTOS (ALTERNAR)			
				4 CÓMO ENTRENAR + LIDERAZGO (ROTACIÓN)	

**Entrenamiento Básico** del Módulo 1 se imparte dos veces por semana, en este caso los martes y sábados. Esto da opciones de un día de la semana y un fin de semana. También ofrece la opción de tomar este seminario en dos partes, si alguien no puede permanecer durante toda la sesión de entrenamiento.

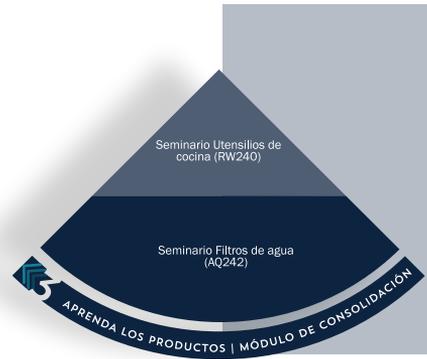
El resto del **Módulo 1**, Plan de Ganancias y Guía de Contratos, se enseñan juntos una vez por semana, en este caso los jueves. Se podría volver a dar el entrenamiento básico este día, dependiendo de las necesidades de su grupo.



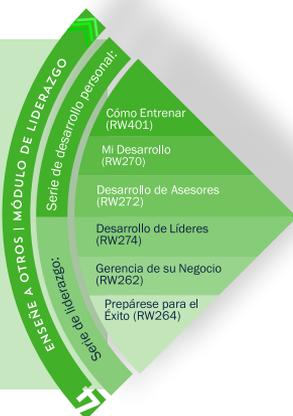
Los seminarios del **Módulo 2** (proceso) se imparten una vez por semana, en este caso los miércoles, en forma rotativa: un seminario diferente cada semana, siguiendo el orden en la rueda.



En este calendario, los seminarios del **Módulo 3** (productos) se imparten en meses alternos: un mes el seminario de Utensilios de cocina, el mes siguiente el seminario de Filtros de agua. Sin embargo, puede elegir qué seminario de productos ofrecer, según las necesidades de su grupo.



Los viernes se reservan para dar uno de los seminarios del **Módulo 4**. Se recomienda dar el seminario *Cómo Entrenar* todos los meses, una vez al mes. El resto del Módulo 4 puede administrarse por rotación, siguiendo el orden en la rueda.



La tabla a continuación muestra el programa de entrenamiento recomendado por Rena Ware, que es un ciclo de 16 semanas.

Semana	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
1		1 BÁSICO	2 PROSPECTAR	1 BÁSICO + CONTRATOS + GANANCIAS		1 BÁSICO
2		1 BÁSICO	2 CAUSA/ DIFERENCIA	1 BÁSICO + CONTRATOS + GANANCIAS		1 BÁSICO
3		1 BÁSICO	2 LA PRESENTACIÓN PERFECTA	1 BÁSICO + CONTRATOS + GANANCIAS		1 BÁSICO
4		1 BÁSICO	3 UTENSILIOS	1 BÁSICO + CONTRATOS + GANANCIAS	4 CÓMO ENTRENAR	1 BÁSICO
5		1 BÁSICO	2 PROSPECTAR	1 BÁSICO + CONTRATOS + GANANCIAS		1 BÁSICO
6		1 BÁSICO	2 CAUSA/ DIFERENCIA	1 BÁSICO + CONTRATOS + GANANCIAS		1 BÁSICO
7		1 BÁSICO	2 LA PRESENTACIÓN PERFECTA	1 BÁSICO + CONTRATOS + GANANCIAS		1 BÁSICO
8		1 BÁSICO	3 FILTROS	1 BÁSICO + CONTRATOS + GANANCIAS	4 SEMINARIOS DE LIDERAZGO	1 BÁSICO

Semana	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
9		1 BÁSICO	2 PROSPECTAR	1 BÁSICO + CONTRATOS + GANANCIAS		1 BÁSICO
10		1 BÁSICO	2 CAUSA/ DIFERENCIA	1 BÁSICO + CONTRATOS + GANANCIAS		1 BÁSICO
11		1 BÁSICO	2 LA PRESENTACIÓN PERFECTA	1 BÁSICO + CONTRATOS + GANANCIAS		1 BÁSICO
12		1 BÁSICO	3 UTENSILIOS	1 BÁSICO + CONTRATOS + GANANCIAS	4 CÓMO ENTRENAR	1 BÁSICO
13		1 BÁSICO	2 PROSPECTAR	1 BÁSICO + CONTRATOS + GANANCIAS		1 BÁSICO
14		1 BÁSICO	2 CAUSA/ DIFERENCIA	1 BÁSICO + CONTRATOS + GANANCIAS		1 BÁSICO
15		1 BÁSICO	2 LA PRESENTACIÓN PERFECTA	1 BÁSICO + CONTRATOS + GANANCIAS		1 BÁSICO
16		1 BÁSICO	3 FILTROS	1 BÁSICO + CONTRATOS + GANANCIAS	4 SEMINARIOS DE LIDERAZGO	1 BÁSICO

Esto significa que durante 16 semanas usted habrá dado:

### Entrenamiento Básico

**32 veces**

(dos veces por semana, todas las semanas)

Cada seminario del **Módulo 3**,

**4 veces**

(una vez al mes, todos los meses)

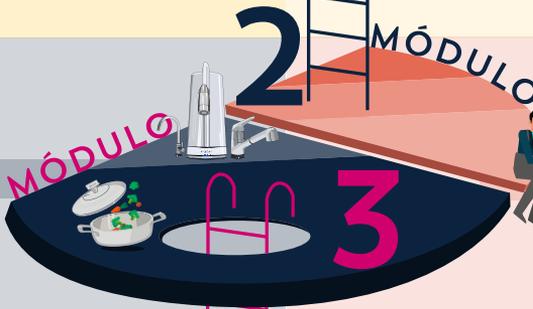
Todos los seminarios del **Módulo 4**



Los otros seminarios del **Módulo 1**,

**16 veces**

(una vez a la semana, todas las semanas)



Cada seminario del **Módulo 2**,

**4 veces**

(una vez al mes, todos los meses)



al menos **una vez** durante todo el ciclo.

Este es un calendario de ejemplo. Puede elegir los días que desee siempre que realice los entrenamientos de manera consistente. Las ventajas de un calendario consistente son:

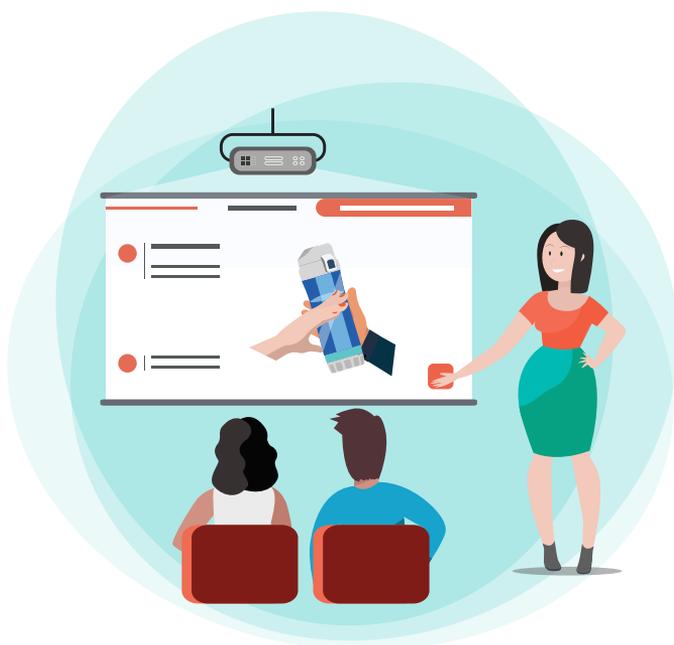
**Claridad:** dado que los seminarios se llevan a cabo a la misma hora y día en el mismo lugar cada semana, no hay confusión sobre qué clase se imparte y cuándo.

**Refuerzo de reclutamiento:** su equipo también puede usar el entrenamiento como cierre al reclutar: “Únase hoy y asista a su primer entrenamiento mañana o sábado”. Lo sabrán gracias al calendario constante.

## USO *de* LOS MATERIALES *de* ENTRENAMIENTO

---

Los seminarios Rena Ware están diseñados tanto para enseñar/aprender en grupo en un salón de clases, como para el aprendizaje individual a su propio ritmo.



El contenido de un seminario no debe modificarse ni desviarse. Ha sido diseñado para incluir toda la información relevante sobre un tema determinado.

Se recomienda hacer la Práctica y Evaluación, ya que apoyan y refuerzan el aprendizaje. Sin embargo, se pueden seleccionar ejercicios y actividades según las necesidades y circunstancias específicas. La mayoría de ellos deberían ser realizados por los participantes en su propio tiempo.

La sesión de entrenamiento debería enfocarse en juegos de roles, simulaciones, juegos y actividades que no se pueden hacer individualmente.

## DIAPOSITIVAS DEL ENTRENADOR

Las diapositivas del entrenador están diseñadas para guiar a un grupo a través de un seminario y enfocarse en las partes importantes para recordar. Están diseñadas para ser proyectadas, no impresas. Así es como funcionan:



**Páginas del seminario**

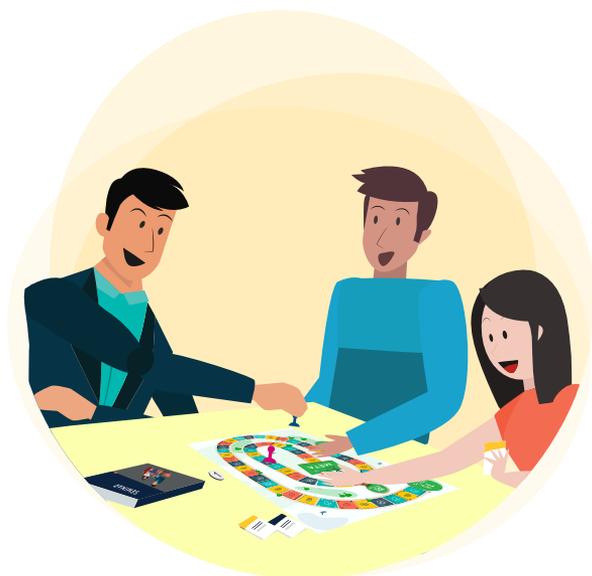
**Ejercicios de práctica**

**Preguntas:** sirven a llamar la atención sobre los conceptos clave. Haga que los participantes encuentren las respuestas en el seminario.

**Páginas del seminario:** estas son las páginas a las que se refiere la diapositiva y donde se pueden encontrar las respuestas.

**Ejercicios de práctica:** son ejercicios que coinciden con la parte dada del seminario. Son opcionales, dependiendo del tiempo a disposición y el nivel de habilidad de su grupo.

**Juegos de roles, simulaciones, juegos:** éstas son actividades para hacer en parejas o grupos pequeños. Se recomienda hacerlas en clase porque son difíciles de hacer individualmente.



Puede crear una diapositiva para mostrar el plan de su sesión de entrenamiento, incluidos los horarios de cada actividad y los descansos. Inserte esta diapositiva al comienzo de la presentación, después de la diapositiva del título.

**SEMINARIO PROSPECTAR PARA PROSPERAR**

Por qué estudiar para aprender y conectar  
con los clientes potenciales.

Presentado por Heather Reynolds, M.Ed.

TÍTULO DE LA ACTIVIDAD	HORA
Introducción	8:00-8:10
Objetivos grupales	8:15-9:00
Parte 1: Fundamentos básicos	9:00-10:30
Parte 2: Cómo prospectar	10:30-10:40
Descanso	10:40-12:00
Parte 3: Habilidades para prospectar	12:00-12:30
Almuerzo	12:30-2:45
Juegos de rol	2:45-3:00
Retrospección	

EL SEMINARIO

LA PRÁCTICA

DE EJERCICIO DE  
SERVICIO

DE TELÉFONO

PLAN DEL DÍA	
Introducción	8:00-8:10
Objetivos grupales	8:15-9:00
Parte 1: Fundamentos básicos	9:00-10:30
Parte 2: Cómo prospectar	10:30-10:40
Descanso	10:40-12:00
Parte 3: Habilidades para prospectar	12:00-12:30
Almuerzo	12:30-2:45
Juegos de rol	2:45-3:00
Retrospección	

# EL SEMINARIO

Los seminarios vienen en formato digital y se pueden leer en dispositivos móviles o imprimir. El diseño está destinado principalmente a estos usos y puede no ser ideal para proyectar en una pantalla grande.



Si elige proyectar los seminarios, tenga en cuenta que la cantidad de información en cada página puede ser demasiado para mostrar de una vez, especialmente si está mostrando la extensión de dos páginas de una versión “anyflip” (versión tipo libro digital). Puede ser una distracción.



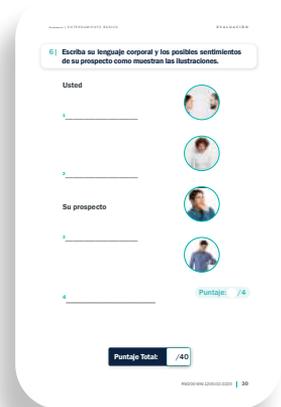
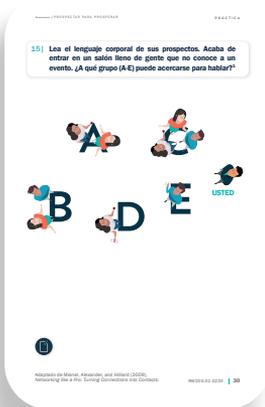
Si muestra cantidades significativas de información a la vez a los participantes, es probable que comiencen a leerla y perderá su atención. Entonces, si está proyectando un seminario, no deje que la proyección hable por usted. Úselo como referencia visual para mostrar a los participantes en qué parte del seminario se encuentra.

# LA PRÁCTICA, EVALUACIÓN Y APÉNDICE

La Práctica - Evaluación - Apéndice también vienen en formato digital y se pueden leer en dispositivos móviles o imprimirse. Proyectar requiere los mismos arreglos que proyectar el seminario.



**La Práctica** está destinada principalmente al aprendizaje individual. Algunos ejercicios se sugieren también para el aprendizaje en el salón de entrenamiento y se mencionan en las diapositivas. Sin embargo, cuántos ejercicios y cuánto tiempo dedicar a ellos dependerá del tiempo disponible y el nivel de habilidad de su grupo.



La **Evaluación** debe tomarse individualmente. Los participantes deben tomarla por su cuenta. Sin embargo, en circunstancias específicas, puede decidir que un grupo completo la tome. Por ejemplo, si ha impartido una serie de sesiones de entrenamiento de un seminario, tomar la evaluación en conjunto podría ser una forma útil de cerrar la serie y ver el progreso de todos.

El **Apéndice** contiene materiales que apoyan y expanden el seminario y/o la práctica. Éstos incluyen, por ejemplo: guiones adicionales, formularios de observación y retroalimentación, juegos de roles y juegos. Lea el Apéndice para usarlo con su grupo según sea necesario.



Revise la **Parte I** o **Parte II** para más orientación sobre cómo usar los materiales.

## Imprimir los materiales

Si elige imprimir y distribuir copias de los materiales de entrenamiento, decida cómo los participantes pueden usar esas copias durante la sesión de entrenamiento. Por ejemplo, ¿van a leer el seminario en esas copias? O ¿las usarán para hacer la práctica?



## EL SALÓN *de* ENTRENAMIENTO Y EL EQUIPO

---

Siempre pueden suceder problemas técnicos. Sin embargo, con un poco de preparación puede reducir la posibilidad o el número de ellos. A continuación encontrará algunos consejos sobre cómo aprovechar al máximo su lugar de entrenamiento y equipo.

**Revise el salón.** Incluso si ya conoce el que utilizará, revíselo teniendo en cuenta el entrenamiento y el grupo específico:

- ¿Cómo puede reorganizar los muebles para que funcionen mejor para el entrenamiento? Por ejemplo, piense si va a realizar juegos de roles o demostraciones de productos, etc.
  
- ¿Hay distracciones visuales o sonoras que debe tratar de evitar?
  
- ¿Hay un reloj en el salón? Le ayuda a manejar el tiempo durante toda la sesión, especialmente durante las actividades.

**Revise el equipo** que va a utilizar y su configuración. Por ejemplo:

- ¿Va a usar una computadora portátil y un proyector? ¿Están funcionando correctamente?
- ¿Tiene todos los cables y se conectan? ¿Hay suficientes tomas de corriente?
- ¿Va a utilizar una pizarra o un rotafolio? ¿Hay suficientes utensilios de escritura que funcionen?

**“Aduéñese” del espacio.** Sepa dónde va a estar (sentado, de pie, caminando, etc.) y asegúrese de tener un acceso conveniente y un camino despejado hacia la computadora/proyector/pizarra, etc.

**Tenga suministros adicionales** para los participantes, incluyendo libretas, bolígrafos/lápices, notas adhesivas.

El día de la sesión de entrenamiento, tenga preparado y listo el salón. Puede usar la Lista de verificación en el Apéndice para ayudarlo.



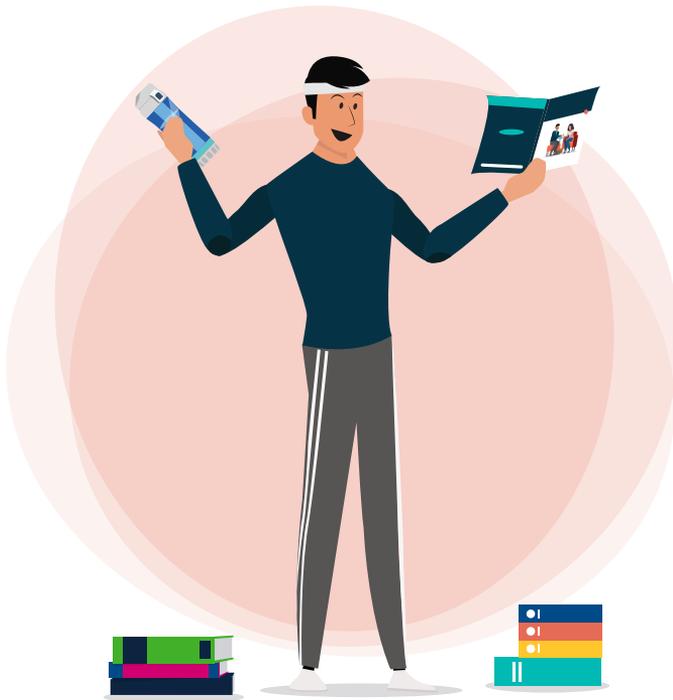
# PARTE I | PRINCIPIANTE

## DESARROLLE SUS HABILIDADES

- COMIENCE *en* PEQUEÑO
- QUÉ HACER ANTES *de* UNA SESIÓN *de* ENTRENAMIENTO
- QUÉ HACER EN UNA SESIÓN *de* ENTRENAMIENTO
- OBSERVACIONES
- ¡EN MARCHA!

El propósito de esta parte es ayudarlo para que empiece a entrenar y así desarrollar sus habilidades de entrenamiento y crear otros líderes. Cuanto antes comience a entrenar, antes podrá:

- Familiarizarse con el entrenamiento.
- Adquirir experiencia en el manejo de sesiones de entrenamiento.
- Ayudar a otros a crecer.
- Ayudar a su negocio a crecer.
- Estar listo para pasar a la parte más avanzada de este seminario.



## COMIENZE *en* PEQUEÑO

---

Si usted es nuevo en dar entrenamiento, puede sentirse un poco nervioso al respecto. Es normal. No deje que eso lo detenga. En cambio, siga estos consejos:



Comience a entrenar a un grupo pequeño.



Hable con su líder, haga preguntas.



Si es posible, vaya con su líder y observe cómo da el entrenamiento.



Si es posible, practique con anticipación y pídale a su líder que lo observe.



Tome sus primeras sesiones de entrenamiento como “práctica”: trate de hacerlo bien y al mismo tiempo acepte cualquier error que pueda cometer. ¡Aprenda de sus errores y mejore la próxima vez!



## QUÉ HACER ANTES *de* UNA SESIÓN *de* ENTRENAMIENTO

---

Antes de enseñar un seminario, haga lo siguiente.

**Prepárese.** Tome el seminario usted mismo: lea las páginas de contenido, pruebe algunos o todos los ejercicios de práctica y realice la evaluación, lea los materiales del apéndice. La preparación tiene las ventajas siguientes:



- Refuerza su credibilidad como entrenador. Es muy efectivo para los participantes saber que está muy familiarizado con los materiales que están utilizando.
- Le da la oportunidad de ver cuánto tiempo le lleva completar el entrenamiento y decidir si necesitará descansos durante el entrenamiento y cuándo los tendrá.
- Le ayuda a responder preguntas sobre el entrenamiento.

**Revise los materiales para los participantes.** Asegúrese de tener acceso a los materiales de la forma en que los va a utilizar: en línea, “offline” (sin conexión a internet), digital o impresa.

**Revise el lugar.** Asegúrese de que el lugar que utilizará sea tranquilo, sin distracciones y que tenga el equipo que necesita.

**Revise el equipo.** Asegúrese de que cualquier equipo que vaya a utilizar funcione correctamente (por ejemplo, computadora, teléfono celular, internet, proyector, etc.)



Parte I  
EJERCICIO 2

## QUÉ HACER *en* UNA SESIÓN *de* ENTRENAMIENTO

---

### AL COMIENZO *de* LA SESIÓN

- 1 Revise los materiales:** asegúrese de que todos tengan una copia del seminario y/o los materiales requeridos, ya sea en forma impresa o digital.
- 2 Comparta el plan y el horario:** diga qué va a hacer en esa sesión y cuándo (incluso si va a tener descansos y cuándo).



Parte I  
EJERCICIO 3

**DURANTE *la* SESIÓN****Maneje las diapositivas y el seminario**

Preferiblemente, tenga las diapositivas del entrenador visibles, y úselas como guía para leer las secciones correspondientes del seminario. Luego:

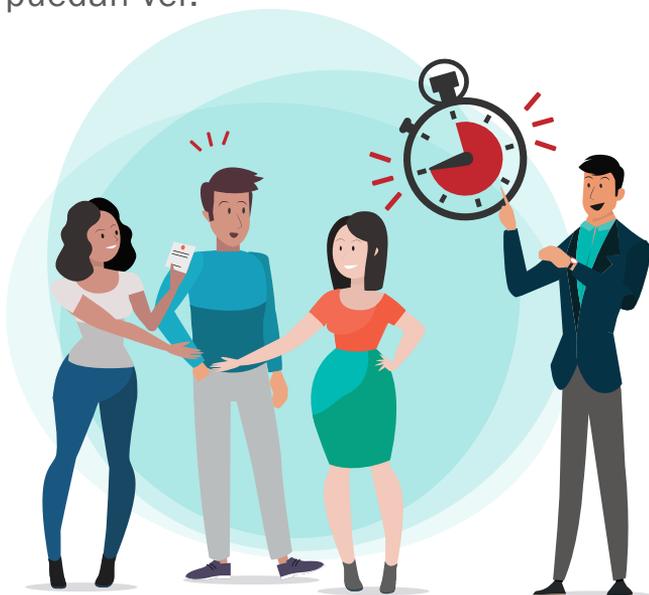
- 1** Comience a leer el seminario desde el principio.
- 2** Lea las preguntas en la diapositiva correspondiente y solicite a los participantes que respondan en voz alta para que pueda verificar.
- 3** Confirme o corrija la respuesta.
- 4** Realice la práctica y/o actividades sugeridas (dependiendo de la disponibilidad de tiempo).
- 5** Pídale a un participante que lea la siguiente sección del seminario.
- 6** Repita los pasos de 2 a 5, cada vez pidiéndole a un participante diferente que lea.



## Maneje las prácticas y actividades

Puede omitir algunos ejercicios de práctica, dependiendo de la disponibilidad de tiempo y el nivel de habilidad del grupo. Dé prioridad a los juegos de roles, simulaciones, juegos y otras actividades en parejas o grupos pequeños, ya que no se pueden realizar durante el estudio individual.

Durante la práctica, controle el tiempo. Dígale a los participantes cuánto tiempo tienen para un ejercicio y luego anuncie cuándo se acaba el tiempo. Por ejemplo: “Tienen un minuto más”. Es útil tener un reloj en el salón para que todos lo puedan ver.



Cuando dé **instrucciones** para juegos/juegos de rol, por lo general, funciona mejor darlas:

**ANTES** de entregar cualquier material que se utilizará durante la actividad.

**DESPUÉS** de que las personas se pongan en parejas o grupos para una actividad.



## Maneje las preguntas

En general, las preguntas son un signo positivo:

- Muestran que los participantes están comprometidos.
- Le dicen qué necesita ajustar: por ejemplo, puede estar hablando demasiado rápido o usar palabras difíciles, etc.

No tema a las preguntas, motive a los participantes a preguntar y luego:



Escuche para entender lo que la persona pregunta.



Agradezca a la persona y acepte la pregunta.



*Gracias. Buena pregunta.*



Responda.



Si no tiene la respuesta, ofrezca volver a la persona o grupo (¡y luego hágalo!), o remita a la persona o grupo a una fuente de información.



*De momento no tengo la respuesta para eso. ¿Puedo responderle (por correo electrónico)?*



*No estoy seguro. Puede encontrar eso en nuestro sitio web...*



## AL FINAL *de* UNA SESIÓN *de* ENTRENAMIENTO

- 1** Agradezca a los participantes por su tiempo y compromiso.
- 2** Motíuelos a leer el seminario nuevamente y hacer la práctica y evaluación cuanto antes.
- 3** Invítelos a dar retroalimentación sobre su sesión. Cuando reciba retroalimentación:
  - Agradezca a la persona, a pesar del tipo de retroalimentación.
  - Si la retroalimentación es “negativa”, decida qué cambiar. Así se crece como entrenador.



## OBSERVACIONES

---



Tan pronto como sea posible, traiga un nuevo recluta a una cita y haga que observe cómo usted recluta y vende.



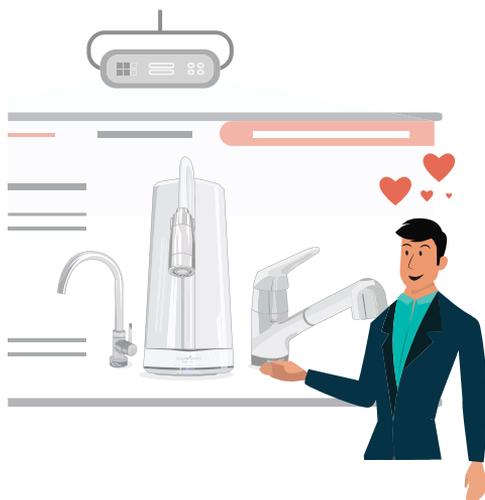
Dedique algo de tiempo para responder cualquier pregunta que pueda tener el nuevo recluta.

## ¡EN MARCHA!

---

El entrenamiento puede ser un desafío, pero es muy gratificante. ¡Cuando ayuda a otros a crecer, usted también crece! Si se mantiene abierto y atento, ¡cada vez que entrena a alguien puede aprender junto a ellos!

Si está realmente interesado en el entrenamiento que da, ¡también se divertirá! Ponga su pasión en el entrenamiento: los participantes lo notarán y eso le ayudará a que la experiencia sea aún más divertida y memorable para todos los involucrados.



Siga evolucionando como entrenador: cuando esté listo ¡tome la Parte II de este seminario a continuación!



## PARTE II | AVANZADO

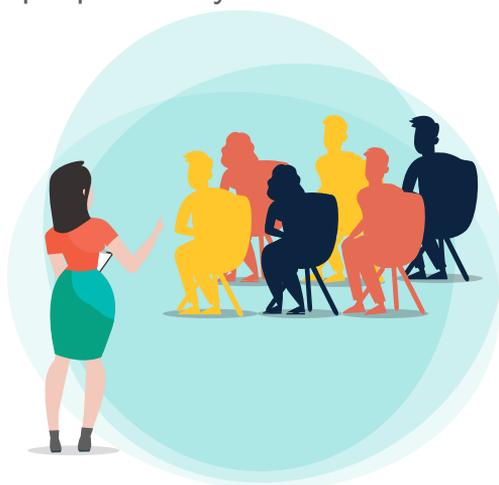
### PERFECCIONE SUS HABILIDADES

- CONOZCA *su* ABCDE
- ANTES *de* ENTRENAR
- MIENTRAS ENTRENA
- DESPUÉS *de* ENTRENAR
- SU MANERA *de* DAR ENTRENAR  
Y *su* PRESENCIA
- SIGA APRENDIENDO

## CONOZCA *su* ABCDE

### AUDIENCIA

Conozca a su audiencia. En la medida de lo posible, trate de tener información sobre los participantes en una sesión de entrenamiento, incluyendo su edad, contexto general, nivel de educación, nivel de comodidad con la tecnología, historia con Rena Ware (si corresponde). Luego, tenga esto en cuenta al prepararse y dar su sesión de entrenamiento.



Por ejemplo, si sabe que los participantes son expertos en tecnología, podría enfatizar los recursos en línea de Rena Ware sin tener que dar instrucciones paso a paso. Si, por otro lado, los participantes no se sienten muy cómodos con la tecnología, es posible que deba dedicar un tiempo para mostrarles cómo usar los recursos.

Cada vez que esté entrenando y dando una presentación, está teniendo una conversación bidireccional. Conocer a su audiencia le ayudará a interactuar con los participantes, presentar el contenido de una manera que *tenga sentido* para ellos y construir una buena relación.



## BENEFICIO

En general, las personas están más motivadas para aprender algo cuando saben por qué y cómo les beneficiará. Asegúrese de satisfacer la pregunta de los participantes:

*“¿Qué gano yo?”*

Y haga que su sesión de entrenamiento sea atractiva para los participantes al involucrar más de sus sentidos.

Un proverbio chino dice:



Las personas tienen diferentes **estilos de aprendizaje**. Algunas personas aprenden mejor cuando escuchan algo (**estilo auditivo**).



Otras personas aprenden mejor cuando ven cosas (texto, imágenes - **estilo visual**).

Otras aún prefieren hacer cosas o conectar el aprendizaje con acciones/movimientos (**estilo kinestésico**).



La mayoría de las personas se mueven entre los diferentes estilos según lo que están aprendiendo.

Por lo general, es efectivo planificar sesiones de entrenamiento que incluyan una variedad de actividades para satisfacer todos los estilos de aprendizaje. Por ejemplo, incluya partes donde hable y los participantes escuchen (auditiva), partes donde tengan que leer algo o ver imágenes (visual) y partes donde tengan que moverse por el salón, hacer demostraciones o simular escenarios de la vida real (kinestésica).

Tenga en cuenta que las personas aprenden mejor en un entorno que permita la participación, es entretenido, ofrece actividades/ejercicios, es inclusivo, respeta las diferencias, apoya los errores y no juzga a nadie.



# COMPETENCIA

Sea competente, asegúrese de cubrir las siguientes tres áreas:

## 1 TEMA

**Conozca el tema.** Es el primer requisito para que usted tenga credibilidad como entrenador y tenga la confianza de los participantes. Es lo que lo califica para estar allí como su entrenador.

## 2 ENSEÑANZA

**Sepa cómo enseñar el tema.** Conocer el tema no es suficiente para que el entrenamiento sea efectivo. También necesita un conjunto de “habilidades de enseñanza” para que el contenido de su entrenamiento pueda ser entendido, recordado y utilizado.

## 3 ORGANIZACIÓN

**Sepa cómo organizar el entrenamiento.** Si desea que sus sesiones de entrenamiento se desarrollen sin problemas, debe tener un proceso para planificarlas, programarlas y dar seguimiento.

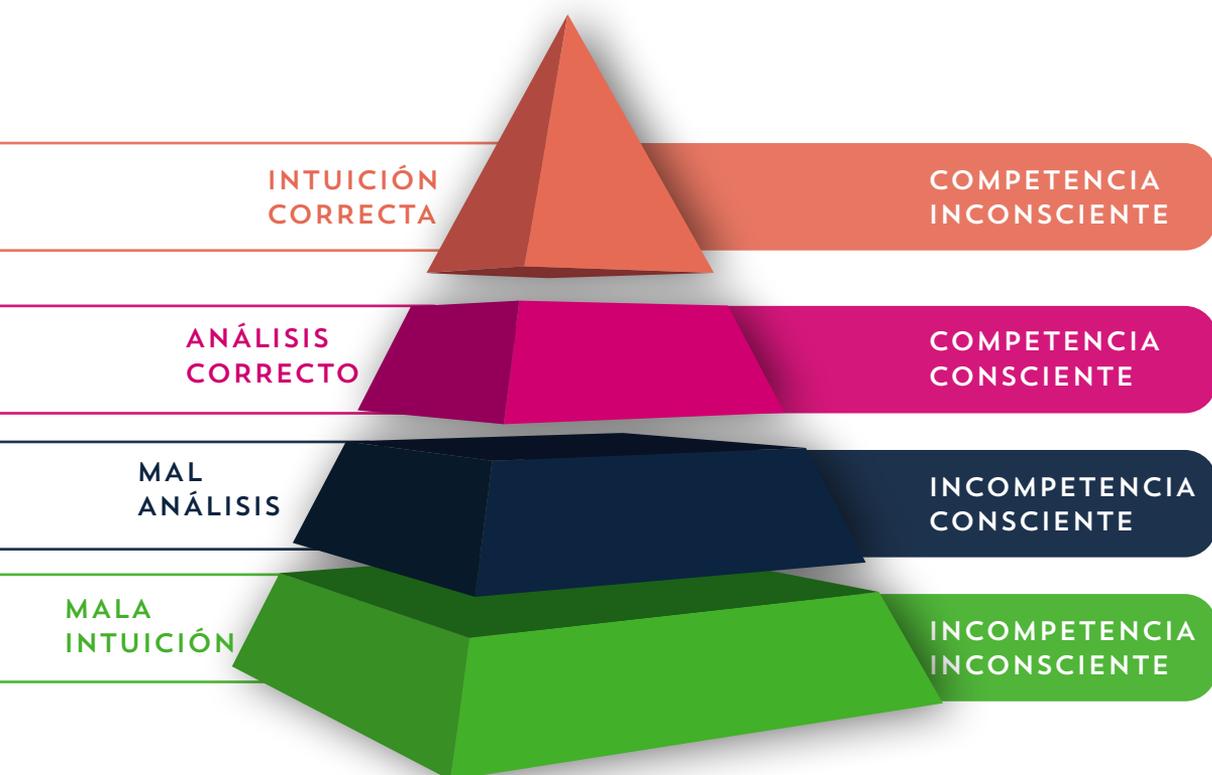


# DIRECCIÓN

La dirección incluye:

## Objetivo general del entrenamiento

Conozca hacia dónde va su entrenamiento y qué desea que los participantes obtengan de él. En términos generales, hay cuatro etapas de aprendizaje y niveles correspondientes de competencia:



## JERARQUÍA DE COMPETENCIA

**Etapa 1** **incompetencia inconsciente**, es cuando usted no sabe que no sabe. Esto es cuando los nuevos miembros del equipo no saben lo que necesitan aprender.

**Etapa 2** **incompetencia consciente**, es cuando usted sabe que no sabe. Por ejemplo, los nuevos miembros del equipo saben que no saben cómo reclutar y necesitan aprenderlo.

**Etapa 3** **competencia consciente**, es cuando usted sabe que conoce lo necesario para realizar su actividad. Por ejemplo, los nuevos miembros del equipo sabrán que han aprendido a reclutar.

**Etapa 4** **competencia inconsciente**, es cuando usted puede generar nuevas soluciones efectivas basadas en lo que sabe/ha aprendido.

El objetivo del entrenamiento debe ser llevar a los participantes primero a la Etapa 3, donde pueden manejar con confianza casos similares a los cubiertos en el entrenamiento. Por ejemplo, podrían reclutar usando los guiones y sugerencias del seminario correspondiente.

Sin embargo, el entrenamiento efectivo brinda a los participantes un método, una forma de hacer cosas que se pueden aplicar a una variedad de situaciones. Por lo tanto, al final el entrenamiento debería llevar a los participantes a la Etapa 4, donde pueden usar efectivamente el método para manejar incluso los casos que son diferentes de los cubiertos en el entrenamiento. Por ejemplo, podrían adaptar las líneas de reclutamiento del seminario a la situación en cuestión, aún dentro de las normas de la compañía, y lograr el efecto deseado.



## 2 Calendario del entrenamiento

Cree un calendario de entrenamiento con una rotación regular de los diferentes seminarios. Revise nuestro ejemplo en el primer capítulo de este seminario.

La frecuencia y la programación dependerán del contexto en el que opere. Un factor será el tamaño del grupo: cuántas personas necesita o puede entrenar a la vez. Recomendamos tener clases de 8 a 10 participantes. Los números pares son preferibles ya que facilitan el trabajo en pareja, y el tamaño de clase sugerido ofrece la opción de varios tipos de interacción (individual, parejas, grupos pequeños, toda la clase) y tiene el potencial de generar un ambiente de aprendizaje estimulante.

Sin embargo, lo más importante es mantener un calendario constante y dar entrenamiento a los representantes nuevos y los existentes cuando lo necesiten. Entonces, dentro de lo razonable, sea flexible en programar y dar entrenamiento para grupos más pequeños, según corresponda.



## 3 Plan de la sesión de entrenamiento

Haga un plan para cada sesión de entrenamiento. Revise más información sobre esto más adelante en este seminario.

## E NTUSIASMO

¡Por último, diviértase! Ponga su pasión en el entrenamiento: los participantes lo notarán y esto ayudará a que la experiencia de entrenamiento sea aún más agradable y memorable para todos los involucrados.



Parte II  
EJERCICIO 5

## ANTES *de* ENTRENAR

### REVISE *los* SEMINARIOS

Probablemente ya esté familiarizado con la mayoría o todos los seminarios disponibles de la Universidad Rena Ware. Sin embargo, sigue siendo una buena práctica prepararse para una sesión de entrenamiento.

Incluso si conoce un seminario, revise los materiales de entrenamiento, incluidas las páginas de contenido, parte o la totalidad de la práctica y la evaluación, lea los materiales del apéndice. Algunos seminarios pueden haber sido actualizados. Asegúrese de tener la última versión.



Verifique el número en el pie de página en la contraportada.

Puede encontrar la última versión de todos los seminarios en la Universidad Rena Ware en [renakit.com](http://renakit.com)



Es muy efectivo para los participantes saber que usted está muy familiarizado con los materiales que ellos están utilizando. Conocer los materiales también lo ayudará a planificar y administrar las sesiones de entrenamiento.



Parte II  
**EJERCICIO 6**

## PLANIFIQUE *su* SESIÓN

Un plan de sesión de entrenamiento efectivo tiene tres funciones principales:

- 1 Ayudarle a identificar los objetivos de aprendizaje para los participantes.
- 2 Mantenerlo en el camino.
- 3 Hacer que la sesión sea duplicable (que cualquiera pueda impartirla siguiendo el plan).



Parte II  
**EJERCICIOS 7-8**

Una sesión de entrenamiento y un plan efectivos incluyen:



**Contenido:** la información (nueva) dada durante la sesión; ésta es la teoría.



**Práctica:** actividades para aplicar la información y realmente aprenderla. La mayoría de las personas no aprenden solo al escuchar o leer algo. Necesitan hacerlo.

Mientras planifica, considere los siguientes puntos:

### Seminario

¿Cómo van a obtener los participantes la información? ¿Se la dirá? ¿Leerá el seminario? ¿Lo leerán ellos mismos?

Ahora que tiene más experiencia en entrenamiento, puede intentar dar la información a los participantes sin leerla del seminario palabra por palabra.

Esto no significa cambiar el contenido de un seminario. ¡Usted no debe hacerlo! Esto significa repetir la información del seminario usando sus propias palabras, sin leerla.





## Contenido y práctica

Considere dividir el contenido y alternarlo con la práctica correspondiente.

Revise la sección de práctica del seminario que va a enseñar y encuentre las sugerencias para las actividades en el salón de entrenamiento identificadas por este ícono . Revise cuáles puede incluir en su sesión de entrenamiento.



## Tipos de interacción

Considere tener una variedad de tipos de interacción, por ejemplo, incluir trabajo individual, en parejas, en grupos y trabajo para toda la clase.



Tómese un tiempo para crear un plan de sesión y revisarlo. Es buena práctica para poder dar cualquier entrenamiento de manera efectiva sin depender de instrucciones paso a paso para aspectos como el plan de sesión, el manejo del grupo y de las actividades.



## PRACTIQUE *su* PLAN

Practique su plan de sesión de entrenamiento incluyendo:

- Dar la información/contenido de un seminario.
- Dar las instrucciones para una actividad.
- Estimar cuánto tiempo les tomará a los participantes hacer el trabajo en parejas/grupo.

Sea realista: tenga en cuenta que, por lo general, cuanto más grande es el grupo, más tiempo lleva todo, especialmente la práctica/ejercicios.

Considere dar asignaciones previas a la sesión. Por ejemplo, solicite a los participantes que lean una sección específica del seminario y realicen la práctica correspondiente, para que en entrenamiento puedan enfocarse en juegos de roles y preguntas y respuestas.



El entrenamiento en persona y en clase realmente debería centrarse en aquellas actividades que son más efectivas en parejas o grupos y aquellas actividades que requieren su aporte y asistencia, como juegos de roles y simulaciones, preguntas y respuestas.

# MIENTRAS ENTRENA

---

## AL COMIENZO *de la* SESIÓN

- 1 Revise los materiales:** asegúrese de que todos los participantes tengan una copia del seminario y/o los materiales requeridos, ya sea en forma impresa o en versión electrónica.
- 2 Comparta el plan:** diga qué va a hacer en esa sesión y cuándo (incluso si va a tener descansos y cuándo).
- 3 Comparta sus objetivos:** aborde la pregunta “¿Qué gano yo?” diciéndoles a los participantes qué sabrán y qué *podrán* hacer al final del seminario. Esta información se encuentra en la página de bienvenida de cada seminario.
- 4 Comparta los objetivos de los participantes:** pídeles que compartan una cosa que les gustaría lograr al final de la sesión; escriba los objetivos en una pizarra u otro lugar donde todos puedan verlos (los revisará de nuevo al final de la sesión); puede priorizarlos junto con los participantes.
- 5 Defina el tiempo de las preguntas:** dígalas a los participantes si pueden hacer preguntas en cualquier momento o cuándo (por ejemplo, al final de una actividad, etc.).

- 6 Tenga una breve “actividad inicial”.** Esto podría ser, por ejemplo:



Una actividad para romper el hielo/ conocerse, si es la primera vez que un grupo se reúne.



Una revisión de la práctica, si es una segunda o tercera sesión y los participantes tenían asignaciones que hacer.

- 7 Presente el tema de la sesión.** Si desea llamar la atención de los participantes desde el principio, diríjase al tema de una manera impactante. Algunas sugerencias:

- Comenzar con una pregunta que responderá más adelante en la sesión o al final. Por ejemplo:



*En la Presentación Perfecta compartimos la Diferencia Rena Ware dos veces. ¿Por qué? Veremos la razón de eso en un momento.*

- Comparta una anécdota personal que se relacione con el tema. Por ejemplo, cuando enseñe el seminario Comparta la Causa y la Diferencia (RW204):



*Cuando me uní a Rena Ware, quería...*



*Conocí a un/una joven que no tenía mucho pero realmente quería hacer algo con su vida... y él/ella está parado frente a ustedes en este momento.*

Mantenga esta introducción breve y puntual, y luego continúe con el entrenamiento.



Parte II  
**EJERCICIO 11**

### DURANTE *la* SESIÓN

- 1 Observe a los participantes.** Trate de identificar quién va a ser un participante fuerte, quién puede necesitar ayuda, quién puede estar haciendo preguntas desafiantes, a quién puede llamar para demostrar actividades, etc.
- 2 Lea el lenguaje corporal.** Mientras presenta el contenido, mire las caras de los participantes. Si se ven confundidos, haga una pausa y pregunte:



*¿Hay alguna pregunta?*

Puede encontrar más sobre este punto más adelante en este seminario.

## Maneje las actividades

**3 Dé instrucciones claras.** Asegúrese de leer y comprender las instrucciones usted mismo antes de darlas a un grupo. Luego siga estos pasos:

- 1 Diga el propósito de la actividad.
- 2 Divida las instrucciones en pasos de una acción.
- 3 Diga los pasos uno por uno.
- 4 Haga un par de preguntas para verificar la comprensión de las instrucciones. Por ejemplo:



*Levante la mano si usted es el prospecto.*



*¿Qué hace con la tarjeta de objeción?*

Según las instrucciones que les haya dado.

- 5 Si es necesario, demuestre un ejemplo con un participante. Elija a alguien que haya entendido la actividad.
- 6 Diga cuánto tiempo tienen los participantes para completar la actividad. Por ejemplo:



*Tienen 1 minuto cada uno para responder a una objeción.*

Por lo general, funciona mejor dar instrucciones:

**ANTES** de entregar cualquier material que se utilizará durante la actividad.

**DESPUÉS** de que las personas se pongan en parejas o grupos para una actividad.

No lea las instrucciones directamente del seminario a la clase. Apréndalas y compártalas.

- 4 Controle el tiempo y anuncie cuándo se acaba.** Por ejemplo:



*Tienen un minuto más.*

Es útil tener un reloj en el salón para que todos puedan verlo.

- 5 Monitoree y ayude.** Cuando los participantes estén trabajando en parejas o grupos pequeños, camine, observe y ayude según sea necesario.

- 6 Recopile ejemplos.** Dependiendo de la actividad, mientras monitorea también puede tomar notas de buenas prácticas y cosas que se deben evitar, para compartir con toda la clase más adelante. Por ejemplo, si la clase es sobre juegos de roles para manejar las objeciones y usted escucha un buen ejemplo, escríbalo y compártalo con la clase después de la actividad.

**7 Dé retroalimentación.** Después del trabajo en pareja o en grupo, tenga un momento para hablar sobre la actividad. Esto podría ser para:

- Verificar las respuestas a un ejercicio.
- Responder preguntas.
- Compartir las buenas prácticas y cosas que se deben evitar que recopiló durante el monitoreo.

**8 Comparta ejemplos.** Mencione los buenos y malos ejemplos que recopiló al monitorear elija algunos que sean muy claros y que puedan ser útiles y escríbalos donde todos puedan verlos.

En general, mantenga los ejemplos anónimos. A lo mejor puede nombrar a las personas que proporcionaron buenos ejemplos. Esto ayuda a crear un ambiente de apoyo al aprendizaje.

**9 Haga que los participantes se “auto corrijan”.** Si ve que un participante ha cometido un error en un ejercicio, no lo corrija de inmediato. En cambio, señale el error y pídale al participante que intente corregirlo.

Del mismo modo, cuando comparta ejemplos de cosas para evitar o mejorar, pregunte a los participantes cómo corregirían/cambiarían/mejorarían esas cosas para hacerlas más efectivas.

En general, ofrezca la respuesta/solución solo cuando los participantes no puedan encontrarla por sí mismos. Esto hace que el aprendizaje sea más memorable.



## AL FINAL *de la* SESIÓN

- 1  **Revise nuevamente los objetivos compartidos** para la sesión con los participantes: ¿Cuántos objetivos se alcanzaron?
- 2  **Invite y responda preguntas.** Si no tiene la respuesta a una pregunta, ofrezca encontrarla y volver a la persona o grupo más tarde (¡luego, hágalo!)
- 3  **Asigne tareas o motive a los participantes a consolidar su aprendizaje con la práctica y evaluación.** Sea lo más específico posible.
- 4  **Solicite retroalimentación sobre su sesión.** Especifique cómo los participantes pueden darle esa retroalimentación, por ejemplo: oralmente, por correo electrónico, usando un formulario.
- 5  **Cierre la sesión.** No deje que la sesión se “desvanezca” cuando termine la última actividad. Termine su sesión en lo más alto. Por ejemplo, podría:
  - Resumir los puntos clave o pedir al grupo que lo haga.
  - Repetir el mensaje principal o pedir al grupo que lo haga.
  - Hacer una llamada a la acción: solicite a los participantes que hagan algo relacionado con el contenido del entrenamiento.



## ASIGNACIONES

---

Las asignaciones son una parte importante del entrenamiento: brindan a los participantes la oportunidad de procesar el contenido en su propio tiempo, lo que les ayuda a asumir la responsabilidad de su aprendizaje, consolidarlo y evaluarlo. Acostúmbrese a asignar tareas antes y/o después de cada sesión de entrenamiento.

Las asignaciones deben estar directamente relacionadas con la sesión de entrenamiento, ser inmediatamente relevantes para los participantes y factibles. También deberían ser principalmente cosas que los participantes puedan hacer individualmente. Las asignaciones pueden incluir:



Leer una sección específica de un seminario antes de asistir a la sesión de entrenamiento correspondiente.



Hacer la práctica relacionada con una sección determinada de un seminario.



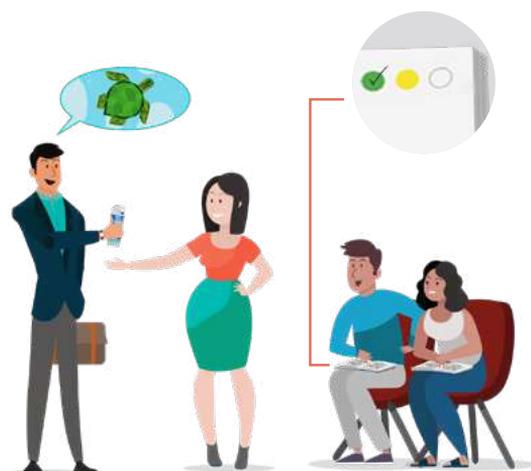
Un ejercicio que los participantes le enviarán. Por ejemplo, escribir un guión corto sobre cómo acercarse al mercado caliente.



Una actividad que los participantes practican en casa y luego realizan en un juego de roles con usted o para usted. Por ejemplo, practicar cómo reclutar a un prospecto o cerrar una venta.

## OBSERVACIONES, SIMULACIONES y PRÁCTICAS de la VIDA REAL

Además de las asignaciones que los participantes pueden hacer por su cuenta, debe considerar incluir en sus oportunidades de entrenamiento que los participantes observen el “comportamiento deseado” y lo prueben en la vida real. Por ejemplo, debe considerar hacer los siguientes arreglos.



**1 Observaciones (I).** Organice para que los nuevos representantes lo observen hacer la presentación perfecta, desde el acercamiento hasta el seguimiento. Pídales que completen los formularios relacionados incluidos en los seminarios, por ejemplo, el formulario de observación en el seminario la Presentación Perfecta (RW205).

**2 Simulaciones.** Organice sesiones donde un grupo de nuevos representantes independientes se turnen para ser los prospectos y los representantes. Observe cómo simulan algunos pasos del proceso, por ejemplo, acercarse a un prospecto, compartir la Causa o la Diferencia o dar una presentación completa.

**3 Observaciones (II).** Vaya con los representantes a una cita o simplemente en el campo y obsérvelos. Use los formularios para anotar sus observaciones.

**4 Retroalimentación.** Después de cada paso (1-3), realice sesiones para repasar sus propias observaciones y las de los participantes en el entrenamiento, haga y responda preguntas.

**5 Re-entrenamiento.** Dependiendo del resultado de las observaciones y retroalimentación, puede ser necesario volver a entrenar a los nuevos representantes en ciertos aspectos.

## PREGUNTAS

En general, las preguntas son un signo positivo y proporcionan información:

- Muestran que los participantes están comprometidos.
- Le dicen cómo los participantes están asimilando el entrenamiento.
- Le dicen qué necesita ajustar: por ejemplo, puede estar hablando demasiado rápido o usar palabras difíciles, etc.

Invite y motive a preguntar. Por ejemplo, podría decir:



*¿Qué preguntas tienen?*

Haga una pausa y espere un poco: los participantes pueden necesitar algo de tiempo para formular sus preguntas.

Planifique las preguntas. No pregunte rápidamente al final de una sesión: ¿Alguna pregunta? y espere que no haya alguna. Programe un tiempo para preguntas y respuestas en cada sesión de entrenamiento y calcule el tiempo de manera realista.

Si no hay preguntas, rompa el hielo (vea más abajo). Si realmente no hay preguntas, terminará la sesión temprano y será un éxito.

Tenga una política clara sobre hacer preguntas y comuníquela a los participantes al comienzo de una sesión. Por ejemplo, ¿pueden hacer preguntas en cualquier momento o al final de un segmento?

Responda positivamente a todas las preguntas:



Escuche



Aclare  
(si es necesario)



Haga una  
pausa



Responda



Reconozca



Verifique  
de nuevo

**Escuche:** intente comprender la preocupación o la necesidad bajo esa pregunta. ¿La persona necesita más información? ¿Necesita una aclaración? Si es necesario, tome notas.

**Haga una pausa:** piense cómo entendió la pregunta y cómo va a responder, o si necesita una aclaración.

**Reconozca.** Diga algo como:



*Esa es una buena pregunta.*



*Gracias por preguntar.*



*Me alegra que lo haya preguntado.*

**Aclare (si es necesario).** Diga algo como:



*Entonces, lo que usted pregunta es...*



*Déjeme asegurarme de que entiendo su pregunta. Está preguntando si ...*

Este también es un buen momento para dividir una pregunta compleja en partes. Por ejemplo:



*Escucho dos elementos en su pregunta: uno..., dos...*

Si no está seguro, puede pedirle a la persona que reformule. Por ejemplo:



*Parece una pregunta importante. Me gustaría estar seguro de entender. ¿Podría decirme a qué se refiere?*

**Responda:** antes de dar la respuesta, redirija la pregunta a la clase, no para evaluarla, sino para involucrarla. Es una estrategia de aprendizaje muy efectiva cuando la clase puede resolver “problemas” reales.

Cuando dé la respuesta, manténgala puntual. Si la pregunta está fuera del punto, reconózcala y ofrezca responderla más tarde o dirija a la persona a un recurso adecuado.

Si no sabe la respuesta a una pregunta, diga que la investigará y que dará la respuesta después (también diga cómo responderá). ¡Luego, hágalo!

**Verifique de nuevo:** Después de responder una pregunta o de que la clase responda una pregunta, consulte con el participante. Puede decir:



*¿Eso responde a su pregunta?*

Prepárese para las preguntas. Con el tiempo aprenderá a anticipar algunas de las preguntas más comunes sobre un tema determinado. Haga una lista de esas preguntas y manténgala actualizada. Si al final de una sesión de entrenamiento parece no haber preguntas, puede romper el hielo diciendo:



Si nadie sabe la respuesta, responda la pregunta usted mismo.



## DESPUÉS *de* ENTRENAR

### SEGUIMIENTO

Dé seguimiento a cualquier pregunta o asignación pendiente. Dependiendo de su situación, puede hacerlo de forma remota, por correo electrónico o llamada telefónica. O podría establecer una sesión de seguimiento en persona.



### RETROALIMENTACIÓN

La retroalimentación es una parte crucial del entrenamiento y el desarrollo, y a la vez muy delicada. Si falta o se maneja de forma incorrecta, puede obstaculizar el desarrollo o provocar desconexión. Si es consistente y bien manejada, puede impulsar la motivación y estimular el crecimiento.

El objetivo de la retroalimentación es mantener una situación que funciona bien o mejorar una que no funciona. Haga que sea una práctica tener una retroalimentación de 360 grados: proporcione y solicite retroalimentación. Con este objetivo en mente, siga los consejos a continuación.

## Cuando dé retroalimentación:

1 Dé retroalimentación sea en el caso de una situación que funciona bien sea en el caso de una que no.

2 Comente sobre el comportamiento, no sobre la persona, y mencione hechos observables, no opiniones o juicios. Por ejemplo, “*No le importa el entrenamiento*” es un juicio y no un hecho observable. “*Llegó 20 minutos tarde en tres sesiones de entrenamiento seguidas*” es un hecho observable y no un juicio.

3 Dé retroalimentación de manera regular y oportuna después de los hechos a los que se refiere.

4 Explore la necesidad de la persona detrás del comportamiento observado:

- Haga una pausa después de hacer la observación para dar tiempo de explicar.
- Haga una pregunta, por ejemplo (en el ejemplo del punto 2):



*¿Está todo bien? ¿Hay algo de lo que le gustaría hablar?*

O exprese una preocupación genuina, por ejemplo:



*Me preocupa que se pierda información útil y también que se interrumpen otros para otros participantes.*

5 Haga sugerencias o solicitudes de cambio. Puede usar el modelo **Pare - Siga - Empiece**:



**Pare:** ¿qué estás haciendo que no sea efectivo o incluso contraproducente y que debe parar?



**Siga:** ¿qué estás haciendo que sea efectivo y que debas hacer más?



**Empiece:** ¿qué no estás haciendo que podría ser efectivo y debería comenzar a hacer?



Parte II

EJERCICIO 15

### Quando *reciba* retroalimentación:

1

Diga “*Gracias*”.

2

Sea abierto. Si la retroalimentación es “negativa”, no se ponga a la defensiva. Intente comprender la necesidad o preocupación de la otra persona.

3

Haga preguntas, por ejemplo, cuando reciba una retroalimentación “negativa”, pida ejemplos de comportamientos observables que respalden los comentarios.

4

Haga un plan. Decida en qué comentarios necesita actuar y cómo.



Parte II

EJERCICIO 16

## SU MANERA *de* ENTRENAR Y *su* PRESENCIA

---

Usted está allí para ayudar a los participantes a comprender, recordar y usar el contenido de los seminarios. No les lea los seminarios. “Dele vida al contenido” para ellos.

### COMUNICACIÓN VERBAL

En la medida de lo posible, haga que los participantes lean un seminario o una sección determinada *antes* de asistir a su entrenamiento. En cualquier caso, en clase, entregue el contenido de forma interactiva:

- Haga preguntas para reactivar el conocimiento de un tema por parte de los participantes. Por ejemplo, para el seminario Filtros de Agua (AQ242) puede preguntar:



*En promedio, ¿cuántos vasos de agua por día debe tomar un adulto?*

Deje que los participantes den algunas respuestas y luego dé la respuesta del seminario (8 vasos por día).

- Divida la clase en grupos pequeños, asigne una sección del contenido a cada grupo y pídeles que lo presenten. Cada persona en el grupo debe presentar un segmento. Deje que el grupo decida quién presenta qué, pero infórmeles cuánto tiempo tienen para prepararse y presentar.

En general, la información que necesitará dar ya ha sido seleccionada y organizada para usted en los seminarios. Sin embargo, es bueno saber que debe proporcionar información que sea:



### **La cantidad**

**correcta:** suficiente para ser clara e informativa, no demasiado para ser abrumadora o innecesaria.



### **Relevante:**

cuando sea posible, conecte la información a los participantes específicos de su grupo.



Use un lenguaje que esté en línea con el lenguaje del seminario, o simplifique si es necesario, pero no se desvíe del seminario.



### **El tipo correcto:**

manténgalo puntual y mantenga su tiempo de conversación al mínimo.

Mantenga sus oraciones cortas. Después de introducir un nuevo concepto o un concepto que podría ser un poco complejo, haga una pausa. Dele a los participantes tiempo para absorber.

Abra fuerte, cierre fuerte. Las personas tienden a recordar mejor los extremos de una presentación: principio y fin. Por lo tanto, considere abrir cada sesión de entrenamiento con una oración o pregunta que llame la atención de los participantes y despierte su curiosidad. Al final de una sesión, no diga “Ya está”: suena como descontar todo lo que ha dicho antes. En cambio, cierre con un mensaje poderoso, quizás resuma los puntos clave y dé a los participantes una acción para hacer.

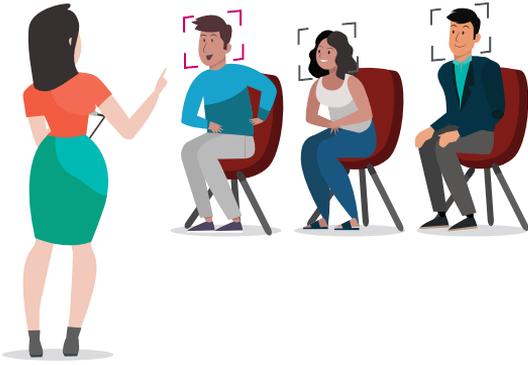
## COMUNICACIÓN NO VERBAL

Si ha realizado el seminario la Presentación Perfecta y es un entrenador experimentado, ya está familiarizado con estos conceptos. Éste es un recordatorio de lo esencial para crear un ambiente positivo y generar confianza.

### Usted

**Tenga presencia.** Esté con los participantes. Mientras enseñe un seminario en el aula, no se “esconda” detrás de un escritorio, una computadora o un proyector. Párese o siéntese donde los participantes puedan verlo y usted pueda verlos a ellos y ser parte del grupo.

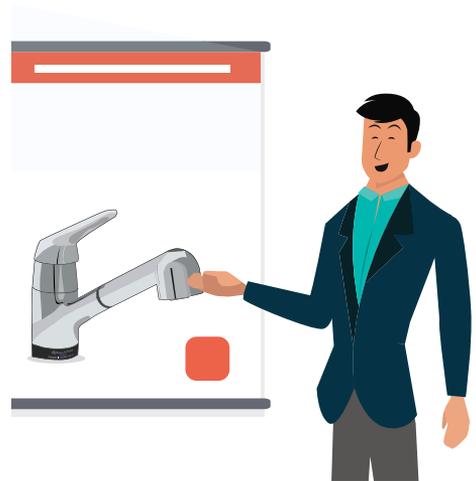




**Haga contacto visual.** Mire a las personas a los ojos, especialmente cuando mencione puntos clave. Cuando hable con un grupo, haga contacto visual con una persona a la vez. Quédese con la persona por una o dos oraciones, luego pase a la siguiente persona. De esa manera los incluye a todos.

**Sonría con su boca y sus ojos.**

Si sus ojos no siguen su boca, su sonrisa será percibida como menos genuina. La sonrisa suele ser natural, si le gusta lo que está haciendo y está conectado con los participantes.

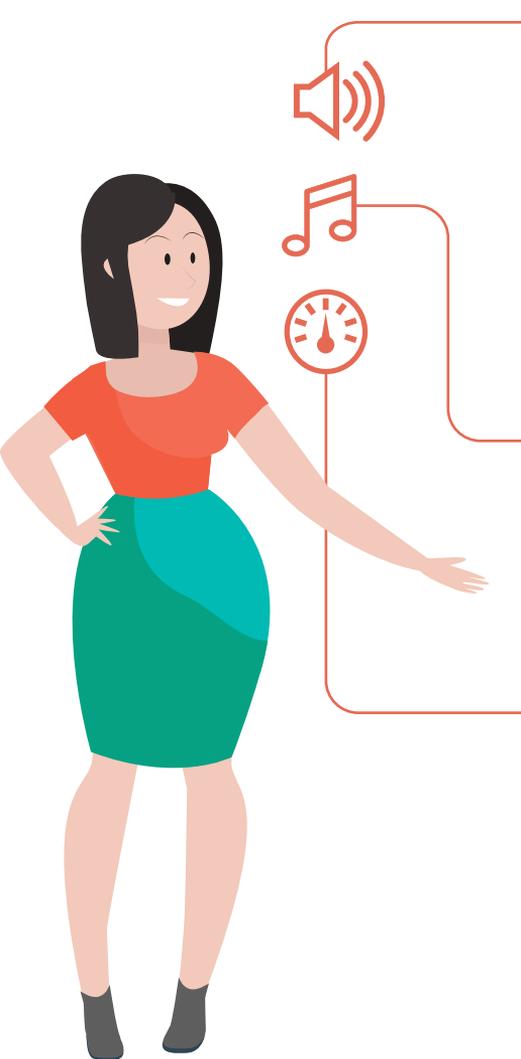


*Tenemos dos objetivos principales...*



**Gesticule intencionalmente,** para apoyar los puntos clave. No juegue con su ropa, pelo, materiales de presentación o cualquier otro objeto. Mantenga los brazos a los lados y use las manos para visualizar los conceptos de manera apropiada; por ejemplo, para mostrar números.

## Su voz



### Volumen.

Hable a un volumen adecuado para la situación. Por lo general, no demasiado bajo porque se percibirá como carente de confianza, no demasiado alto porque se volvería molesto.

### Tono.

No hable en un mono-tono. Cambie la entonación para que coincida con lo que está diciendo.

### Velocidad.

Trate de mantener un ritmo cómodo para los participantes. Por lo general, esto sería lo suficientemente rápido como para mantener el interés, pero lo suficientemente lento para mayor claridad.

## Su grupo

Lea a los participantes: mírelos para encontrar pistas sobre cómo se sienten acerca de usted y su presentación. Tenga en cuenta que cada cuerpo es diferente y, por lo tanto, puede ser su comunicación no verbal. Pero hay rasgos comunes. Aquí hay unos ejemplos.

Sentimiento	Comunicación no verbal	
<b>Confundido</b>	Fruncir el ceño, haciendo muecas.	
<b>Perdido</b>	Mirar a su alrededor (por ayuda/pistas), mirada en blanco.	
<b>Aburrido</b>	Tamborilear los dedos, balancear los pies, mirar a su alrededor, mirar la hora, bostezar.	
<b>Interesado</b>	Quieto, inclinar hacia adelante, hacer contacto visual, asentir.	
<b>Involucrado (a punto de hablar)</b>	Levantar la mano, abrir la boca, inclinar el cuerpo hacia adelante.	
<b>Cerrado</b>	Cruzar de brazos/piernas, mirar hacia otro lado.	
<b>Inseguro/ incómodo</b>	Juguetear con el pelo, la ropa; evitar el contacto visual; llevar objetos al cuerpo.	

Responda apropiadamente. Por ejemplo, si nota que las personas fruncen el ceño y hacen muecas, puede decir:



*Veo algunas caras desconcertadas: ¿qué preguntas tienen?*



La Presentación Perfecta (RW205)

## USO *de* LOS MATERIALES *de* ENTRENAMIENTO

A estas alturas, probablemente haya adquirido experiencia en el uso de los materiales de entrenamiento Rena Ware. Eso significa que si bien aún debe seguir la estructura y el contenido de un seminario sin modificarlo, puede:

- Presentar la información en sus propias palabras, en lugar de leerla palabra por palabra del seminario.
- Elegir entre los muchos ejercicios de práctica, simulaciones, juegos de roles y juegos que mejor se adapten a las necesidades y al nivel de su grupo.



## SIGA APRENDIENDO

---

### PALABRAS *de* SABIOS

Siga desarrollando y refrescando su entrenamiento y habilidades de presentación. Mire a los presentadores que admira: profesores, políticos, ministros, conferencistas.

Una excelente fuente de ejemplos es el sitio web de la Conferencias TED ([ted.com](http://ted.com)). Aquí puede ver a algunas de las personas más creativas del mundo presentar sus ideas en menos de 20 minutos. Intente ver los videos deliberadamente para investigar.

# TED



Parte II

EJERCICIO 18

### CONSEJOS *para* ENTRENAR *al* ENTRENADOR

Como sabe, una de las claves del éxito con Rena Ware es crear líderes que creen líderes. Para hacer eso, tiene que enseñar a otros cómo enseñar, o entrenar a otros para entrenar. Todas las sugerencias en este seminario se aplican también a este caso. Además, cuando entrena a entrenadores, puede hacer los siguientes arreglos.

- 1 Haga que los entrenadores en entrenamiento lo observen durante una sesión y tomen notas utilizando el formulario de observación de práctica del entrenamiento en el Apéndice.
- 2 Solicite a los entrenadores en entrenamiento que preparen un plan de sesión de entrenamiento.
- 3 Establezca una sesión de entrenamiento de prueba (simulada) donde usted interpreta al participante y los entrenadores principiantes enseñan un seminario o una sección de un seminario. Tome notas utilizando el formulario de observación de práctica del entrenamiento.
- 4 Haga que los entrenadores principiantes den una sección de un seminario programado o el seminario completo, según corresponda. Observe y tome notas utilizando el formulario de observación de práctica del entrenamiento.
- 5 Tenga sesiones de retroalimentación después de los puntos 1-4 donde usted y los entrenadores principiantes repasen sus notas, hagan y respondan preguntas.
- 6 Programe nuevas sesiones de prueba o de práctica según sea necesario.



# ENTRENAMIENTO VIRTUAL

- PASOS *para* UN ENTRENAMIENTO VIRTUAL EXITOSO
- LISTAS *de* VERIFICACIÓN *de* ENTRENAMIENTO VIRTUAL

La misión de Rena Ware es acercar a las personas. Incentivamos el contacto en persona como la manera preferida de hacer este negocio en general y de dar entrenamiento en particular. Sin embargo, en situaciones en las que el contacto en vivo no es posible, el contacto virtual es una excelente opción para continuar desarrollando sus actividades y mantener su alcance y su crecimiento.

El entrenamiento virtual (EV) es entrenamiento que no se da en vivo, sino que el entrenador y los participantes están en lugares diferentes y usan la tecnología para tener una sesión de entrenamiento. Hay varias plataformas que se pueden usar con grupos, por ejemplo WhatsApp, Zoom, y gotomeeting, entre otras.

Todos los conceptos y prácticas de enseñanza descritas en este seminario aplican también al entrenamiento virtual. Además, para organizar un entrenamiento virtual exitoso, considere los aspectos siguientes.



Normalmente, las aplicaciones para videollamadas y llamadas grupales, como se usarían en entrenamiento virtual, requieren internet de alta velocidad o un plan telefónico con datos ilimitados.

# PASOS *para* UN ENTRENAMIENTO VIRTUAL EXITOSO

---

## FAMILIARÍCESE *con la* TECNOLOGÍA

Aprenda lo básico de la tecnología que va a utilizar, para poder lograr los objetivos de su sesión de entrenamiento. Asegúrese de saber manejar aspectos como el sonido (activar/desactivar micrófono, volumen, etc.) y el video (activar/desactivar, pantalla entera, reducir, etc.).

Encuentre la mejor manera para:



Compartir visuales. Por ejemplo, aprenda cómo compartir las diapositivas del entrenador o los enlaces a un seminario de la Universidad Rena Ware.



Manejar preguntas y comentarios, por ejemplo oralmente o por chat.



Manejar ejercicios de la práctica.

## PLANEE *sus* SESIONES *de* FORMA REALISTA

En una sesión de entrenamiento virtual puede que no sea posible realizar tantas cosas como se haría en una sesión en vivo. En general, para cada actividad que quiere incluir en su plan, pregúntese: *¿Cómo lo voy/vamos a hacer virtualmente?* Si tiene una respuesta eficaz, incluya ese paso; si no la tiene, puede eliminarlo o lo modificarlo. Un aspecto importante es la duración de las sesiones virtuales. Probablemente deberán ser más cortas y aún más entretenidas que las sesiones en vivo.

## MANTENGA *a los* PARTICIPANTES INVOLUCRADOS

Esto es fundamental y puede ser un reto un poco más grande que en vivo. Eso se debe a que la atención de los participantes puede ser menor por la falta de presencia física y por otro lado por la presencia de distracciones a su alrededor que usted no puede controlar. Por lo tanto, en general:

### **Mantenga la presentación del contenido corta y sencilla.**

Para cada parte diga solo lo esencial y más relacionado con los participantes. Use las Diapositivas del entrenador para enfocarse en los aspectos clave de cada seminario.

### **Haga cada sesión lo más interactiva posible.**

Para el **contenido**, esto puede ser algo tan simple como turnarse para leer las diferentes secciones (como se sugiere en este seminario), usar las preguntas en las diapositivas y pedir a los participantes que respondan en voz alta.

## AVANZADO

Haga que los participantes respondan como en un concurso de televisión: si es posible en la plataforma que está utilizando, los participantes podrán competir para escribir/postear la respuesta. Podría asignar X puntos para la primera respuesta correcta y ver quién tiene más puntos al final.

Para hacer la **práctica** interactiva en entrenamiento virtual podría pedir a los participantes que hagan un ejercicio individualmente primero dentro de un tiempo establecido y luego averiguar las respuestas juntos (como lo haría en vivo).

### **Elija de antemano las actividades de práctica adecuadas,**

al planear la sesión. Tome en cuenta el ambiente virtual. Por ejemplo, actividades en parejas como simulaciones y juegos de rol no funcionarán igual y tendrán que ajustarse. Puede hacer esos ajustes, dependiendo del tiempo a disposición y de su nivel de confianza con el entrenamiento virtual.

## AVANZADO

Haga juegos de rol como pequeños “sketch” para el grupo. Pida a un voluntario que haga con usted uno de los juegos de rol sugeridos y antes de empezar, pida al grupo que observen y contesten una pregunta. Por ejemplo: *¿Qué funcionó? ¿Qué tendríamos que hacer de manera diferente?*

En alternativa, pida a dos participantes que hagan el juego de rol, en lugar de usted.

**Asegúrese de que los participantes lo estén siguiendo.**

Preste aún más atención en este tipo de entrenamiento, observe a los participantes y haga mas preguntas de confirmación, por ejemplo:



*¿Está claro?*

*¿Qué preguntas tienen?*

También haga resúmenes más frecuentes:



*Entonces, los puntos clave son...*

**PRACTIQUE con ANTICIPACIÓN**

Si es posible, pida a su líder u otra persona que simule una sesión de entrenamiento virtual con usted. Cubra los aspectos principales que va a abordar en la sesión, como usar las Diapositivas del entrenador, hacer algunos ejercicios de la Práctica, manejar preguntas.

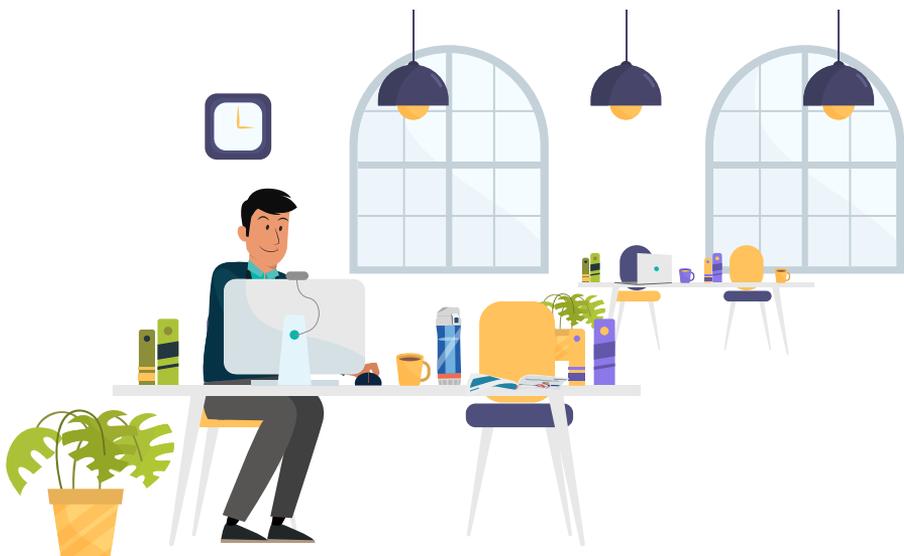


## ASEGURE *la* PARTICIPACIÓN

Hasta el mejor entrenamiento virtual podría ser ineficaz si nadie le presta atención. Empiece a notificar sobre el entrenamiento con mucha anticipación. Cree un poco de curiosidad y entusiasmo: mande correos o mensajes por teléfono a los participantes, postee información en las redes sociales, hable de ello en las reuniones de su equipo.

### AVANZADO

Organice pequeños eventos que llevan al entrenamiento. Por ejemplo, organice una charla con café virtual y aprovéchela para hacer algunas actividades preliminares como conocer a los participantes: romper el hielo, presentar a miembros nuevos, preguntar sobre las expectativas y necesidades de entrenamiento, etc.

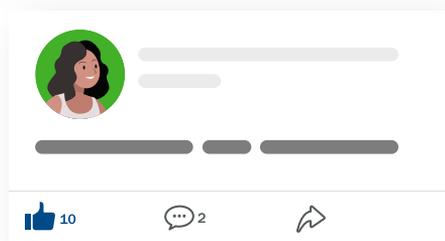


## INCENTIVE *la* COLABORACIÓN *de* GRUPO A TRAVÉS *de las* REDES SOCIALES

Cree grupos de estudio virtuales: grupos de participantes para cada entrenamiento. Incentívelos a conectarse entre ellos y ayudarse.

### AVANZADO

Plataformas como Edmodo (Edmodo.com) le permiten crear clases virtuales para manejar muchas actividades de entrenamiento. Por ejemplo, le permiten postear asignaciones para un seminario y un grupo predeterminado de participantes puede ingresar y postear sus respuestas.



## ORGANICE *para* EXPERIENCIAS POSITIVAS y FÁCILES

Antes de dar entrenamiento virtual a un grupo por primera vez, contacte a los participantes y compruebe si saben usar la plataforma que usted va a usar.

Para que el entrenamiento virtual sea exitoso, cada uno debería conocer por lo menos las funciones básicas de la plataforma (ingresar, usar video y audio, escribir mensajes). Puede que usted deba entrenar en esta tecnología a los participantes que lo necesitan.



## LISTAS *de* VERIFICACIÓN *para* ENTRENAMIENTO VIRTUAL

---

Al planear sus sesiones de entrenamiento virtual, use las listas siguientes para hacerlo efectivo y eficiente.

### ANTES *de la* SESIÓN

- 1** Asegúrese de tener una **conexión fuerte a internet**.
- 2** Asegúrese de que la **tecnología** que va usar **este funcionando**, tanto el equipo (computadora, teléfono, etc.) como el software (programas, aplicaciones, etc.).
- 3** Tenga **todos los materiales listos** para compartir.
- 4** Encuentre un **lugar adecuado** para poder hacer la llamada: un lugar tranquilo donde no tenga interrupciones.
- 5** Encuentre la manera de colocar su teléfono sin tener que sujetarlo con la mano y poder tener las **manos libres**.
- 6** Envíe un **correo o mensaje** con información sobre la sesión:
  - Día y hora
  - Enlace a la aplicación e instrucciones para ingresar.

## MÁS CERCA *de la* SESIÓN

- 7** Asegúrese de que **su teléfono o computadora estén cargados** y/o de tener cables de alimentación.
- 8** Si es necesario, avise a las **personas a su alrededor** que hará una llamada y **no lo deberían interrumpir**.

## DURANTE *la* SESIÓN

- 9** **Asegúrese de que todos estén presentes**, puedan escucharlo y verlo y usted a ellos.
- 10** **Empiece la sesión como lo haría en vivo:** comparta objetivos y programa, asegúrese de que los participantes puedan quedarse, etc. Sea especialmente claro sobre cómo los participantes pueden hacer comentarios y preguntas, por ejemplo oralmente o por chat.
- 11** **Haga la sesión como lo haría en vivo**, pero considere involucrar a los participantes como se describe arriba. Sobre todo si está compartiendo pantalla, no podrá ver a los participantes, así que será aún más importante averiguar que lo estén siguiendo.
- 12** **Monitoree el tiempo:** asegúrese de respetar el tiempo designado para la sesión. Si hace falta tener una sesión más, prográmese con los participantes mientras estén en la llamada, si es posible.

## DESPUÉS *de la* SESIÓN

- 13  **Dé seguimiento a cada asunto pendiente**, cómo responder preguntas y comentarios que no pudo responder antes, dar y pedir retroalimentación.

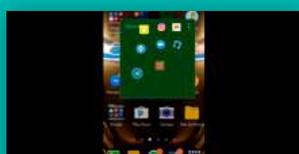
### AVANZADO

Si ha creado grupos de estudio o clases virtuales, manejarlos como necesario hasta completar un entrenamiento.

Para información e instrucciones sobre cómo usar Zoom para reuniones y presentaciones, vea:



Cómo usar zoom en 5 min.



Como compartir una presentación por zoom

Para información sobre cómo usar las redes sociales en general para su negocio, vea *Cómo Crecer su Negocio Rena Ware en las Redes Sociales (TS14)*, en **RenaKit > Herramientas digitales**.





# GLOSARIO

Este glosario ofrece una lista de referencia rápida de los términos y expresiones clave que aparecen en este seminario. Estos términos están ordenados alfabéticamente y las definiciones incluyen el significado con el que se usan los términos en Rena Ware.

# GLOSARIO

- Actividad:** Parte del entrenamiento en que se practica algún aspecto del contenido. El término incluye ejercicios, juegos de roles y simulaciones, juegos.
- Conocimiento:** Noción. El hecho de saber algo. El entrenamiento debería reforzar y aprovechar conocimientos existentes y desarrollar nuevos. Conocimiento es diferente de habilidad. Conocer algo no significa necesariamente saber hacerlo, o tener esa habilidad. Por eso el entrenamiento eficaz debería desarrollar también habilidades.
- Ejercicio:** Tipo de actividad para practicar algún aspecto del contenido del entrenamiento. Normalmente está estructurado con preguntas.
- Entrenador:** Persona que da el entrenamiento.
- Entrenador principiante/en entrenamiento:** Persona que está aprendiendo a entrenar.

**Interacción:**

En este seminario, acción que involucra a las personas que asisten a una sesión de entrenamiento. Los tipos de interacción posibles en una sesión de entrenamiento incluyen:

- Entrenador - Todo el grupo: por ejemplo cuando el entrenador hace preguntas y el grupo responde.
- Grupos pequeños: por ejemplo cuando los participantes hacen actividades en grupos de 3 o 4 personas.
- Parejas: por ejemplo cuando los participantes hacen actividades en dos.
- Participante individual: por ejemplo si cada participante hace un ejercicio de práctica por su cuenta.

Cada tipo de interacción tiene diferentes ventajas , es importante incluir diferentes interacciones en cada sesión de entrenamiento.

**Juego:**

Actividad entretenida en la que los participantes practican algún aspecto relacionado con el contenido del entrenamiento.

**Juego de rol:**

Actividad en que los participantes interpretan personas de la vida real, por ejemplo sus prospectos.

- Habilidad:** La capacidad de *hacer* algo. Saber hacer. El entrenamiento eficaz debería reforzar habilidades existentes o desarrollar nuevas.
- Participante:** Persona que está tomando entrenamiento.
- Práctica:** En los materiales de entrenamiento Rena Ware, práctica (minúscula) se refiere a actividades para aplicar el contenido. Práctica (mayúscula) se refiere al archivo que contiene esas actividades.
- Seminario:** En los materiales de entrenamiento Rena Ware, seminario se refiere tanto al conjunto de materiales sobre un tema (por ejemplo el seminario Entrenamiento Básico), como al archivo primario del conjunto: lo que explica el tema.
- Sesión:** Fase de entrenamiento. Dependiendo de la extensión de cada seminario y de la duración de una sesión, algunos seminarios pueden requerir más de una sesión.
- Simulación:** Actividad en que se reproducen condiciones de la vida real para que los participantes puedan practicar sus habilidades.

# UNIVERSIDAD RENA WARE

## COMENTARIOS

¿Qué tan útil fue este seminario?  
*¿Qué haría diferente?*  
¿Cómo podemos mejorar?

Envíe sus comentarios a:

 [rwu@renaware.com](mailto:rwu@renaware.com)

Escriba el nombre del seminario  
en el asunto del correo.