



**GUÍA PARA REALIZAR
PRESENTACIONES EN PÚBLICO**



- *Presentación del plan de marketing ante la dirección general.*
- *Presentación del lanzamiento de una nueva campaña de comunicación ante los máximos responsables de la empresa.*
- *Presentación ante los medios de comunicación del lanzamiento de la última línea de productos de la empresa.*
- *Presentación de los resultados de una investigación de mercados ante los clientes que la contrataron.*
- *Presentación de la oferta de la empresa ante un auditorio de potenciales clientes.*
- *Impartición de una conferencia o charla en un seminario o congreso donde está invitada la empresa.*
- *Realización de cursos de formación a otros empleados de la empresa...*

Como se puede apreciar en los ejemplos anteriores, son múltiples y muy variadas las situaciones en las que un especialista en marketing tiene que hacer una presentación pública. Por eso, hablar en público y saber realizar una eficaz exposición constituye una de las habilidades que debe poseer. De cómo se enfrenta a estas situaciones depende en la mayoría de los casos no sólo la imagen de la empresa, sino también su propia imagen y valoración como profesional.

A continuación se enumeran algunos consejos que se pueden seguir para hacer presentaciones públicas eficaces y atractivas. Eso sí, no debemos olvidar que esta habilidad se va adquiriendo y aumentando con la propia experiencia.

Etapa 1. Preparación de la presentación.

Información previa para preparar la presentación.

Para adecuar la presentación al acontecimiento donde se va a realizar debemos conocer la información que se detalla a continuación. En algunos casos esa información nos la puede facilitar los propios organizadores del evento, pero en otros casos tendremos que estimarla por nuestra cuenta.

Sobre la organización del acto:

✍ ¿De cuánto tiempo disponemos? Ni el contenido ni el estilo de la presentación podrán ser el mismo si se dispone solamente de 15 minutos que si se dispone de 1 hora.

✍ ¿A qué hora o momento del día se realizará la presentación? Si nuestra presentación se realiza a una mala hora (por ejemplo, tras la comida) o viene precedida de varias presentaciones previas de otras personas, debemos tener presente que es probable que se den retrasos, que tengamos que acortar la duración de la misma o, sencillamente, que el público esté cansado y no esté predispuesto a poner mucha atención.

✍ ¿Con qué medios de apoyo disponemos? Retroproyector, cañón de imágenes, ordenador, pizarra, etc.

Sobre el público asistente:

✍ ¿Cuál es el número estimado de asistentes a la presentación? Un número reducido favorece la utilización de un estilo participativo, mientras que si asisten muchos oyentes captar su atención e involucrarles en la exposición puede ser mucho más difícil.

✍ ¿A quiénes nos dirigimos? ¿Qué nivel de conocimientos sobre el tema a tratar tiene el público asistente? Este hecho determina el lenguaje que debemos utilizar y el nivel de profundidad de los temas a tratar.

✍ ¿Qué esperan de la presentación? ¿Por qué asisten? Es necesario anticipar las expectativas del público para saber qué es lo que les debemos contar y cómo se lo debemos contar. Por ejemplo, no es lo mismo presentar un plan de marketing a la dirección general de la empresa que lo ha encargado que a un conjunto de inversores que dudan sobre si invertir o no en los nuevos proyectos de la empresa.

✍ ¿Quién soy yo para ellos?, es decir, ¿qué imagen pueden tener de mí en función de mi trabajo, de mi posición, de la institución a la que represento, de mi reconocimiento en el sector,...? Independientemente del contenido de la presentación, la credibilidad inicial otorgada a lo que se va a exponer depende de la persona que lo haga. No es lo mismo que un plan de marketing sea presentado por un director de marketing con prestigio dentro de la empresa que lo haga un empleado del departamento de marketing recién licenciado e incorporado a la empresa. La forma de impactar al auditorio en los primeros momentos de tu presentación será diferente en un caso o en otro. Aunque no nos conozcan personalmente, transmitimos en ellos una determinada imagen. Incluso el no generar ninguna imagen previa es ya un hecho a tener en cuenta.

Elaboración del contenido de la exposición o discurso.

Con la información anterior procederemos a elaborar el contenido de la exposición, es decir, qué se va a contar y cómo se va a contar. Se trata de un proceso progresivo, pues primero debe elaborarse un borrador básico que recoja las principales ideas que queremos comentar y luego iremos desarrollándolo. Los distintos borradores irán tomando la forma definitiva poco a poco, a medida que se va ensayando la exposición. Una vez preparada la exposición suele ser aconsejable dejarla "reposar" un cierto tiempo, trascurrido el cual analizaremos el trabajo realizado de forma más objetiva y nos podrán surgir algunas ideas de mejora.

Hay que tener presente que aunque se decida improvisar las palabras que se van a utilizar, siempre es imprescindible preparar un esquema de las ideas a comentar y de la estructura a seguir para ir las presentando. En una presentación pública relacionada con nuestro trabajo, la improvisación debe ser "controlada", nunca debe significar "ir sin prepararla".

¿Qué contar?

A continuación se recogen algunas recomendaciones a seguir en el momento de definir el contenido de la exposición:

- ✓ Debemos tener muy claro cuál es el objeto (sobre qué se va a hablar) y los objetivos de la intervención (qué pretendes conseguir con la presentación).
- ✓ Debemos seleccionar las ideas básicas que se quieren comunicar.
- ✓ Posteriormente, debemos buscar las argumentaciones con las que se van a defender esas ideas claves.
- ✓ Los argumentos deben definirse en función de la audiencia a la que se dirigen.

✓ No es lo mismo un texto que debe ser leído (por ejemplo, un artículo de investigación, un dossier, una oferta comercial,...) que un texto que se va a ser escuchado por el receptor. En estos casos, la capacidad de retención del público que escucha es limitada. Por esta razón, los argumentos deben presentarse de forma clara y organizada:

- * Usando frases sencillas,
- * Usando frases cortas,
- * Presentando las ideas y los argumentos uno por uno, sin mezclar unos con otros.
- * Usando un vocabulario correcto para el público al que nos dirigimos.

✓ Hay que determinar la cantidad de información a comunicar en función del tiempo disponible. Casi nunca se dispone del tiempo necesario para contar todo lo que queremos o podemos contar, por lo que es necesario saber resumir y centrarse en las ideas, hechos, datos e informaciones más relevantes para el público al que nos dirigimos.

✓ Suele ser adecuado preparar unos minutos menos del tiempo teórico del que se disponga pues muchas veces hay que hacer frente a retrasos en el inicio de la presentación y generalmente (sobre todo si nos sentimos a gusto) solemos extendernos en saludos, agradecimientos, comentarios introducidos de forma improvisada... Siempre es preferible quedarse un poco corto que excederse en el tiempo asignado.

✓ Para adaptarse a los posibles cambios, es aconsejable, por un lado, preparar material o comentarios adicionales por si se dispone de más tiempo del inicialmente previsto y, por otro lado, es bueno identificar qué comentarios o partes de la exposición podríamos omitir si se tuviese que recortar tiempo.

✓ Es conveniente tener previstas posibles preguntas, objeciones y críticas. Ello nos permitirá mejorar la exposición introduciendo cambios, así como preparar las respuestas.

¿Cómo organizar lo que se va a contar?

La presentación debe estructurarse de forma que permita al receptor seguir el mensaje de forma sencilla y fácil. Por lo general, debe contener las siguientes partes.

A/ **Presentación** y/o saludos y agradecimientos a los asistentes y a la organización.

B/ **Introducción.** Su finalidad es ubicar al auditorio en el objeto y los objetivos principales de la exposición. Debe ser breve y lo más atractiva posible pues es en este momento cuando se suele determinar el interés y la predisposición del oyente. Algunas técnicas para captar la atención inicial sobre el tema son las siguientes:

- * Plantear preguntas retóricas: ¿estamos consiguiendo la máxima productividad posible?, ¿estamos aprovechando las oportunidades que nos ofrece actualmente los cambios en el entorno?, ¿es posible incrementar más nuestra cuota de mercado?,...
- * Usar citas, hechos, ejemplos, acontecimientos históricos o anécdotas que estén relacionadas con el tema tratado.
- * Usar estadísticas o datos significativos para presentar el tema.

Especialmente cuando va a ser larga, se recomienda comentar cómo se va a estructurar la presentación.

C/ **Desarrollo.** Es la parte principal de la exposición donde se desarrollan las ideas y se exponen los argumentos. Es recomendable saber combinar conceptos o ideas teóricas con datos estadísticos, comparaciones, citas,...

D/ **Conclusión.** En esta parte se destacarán las ideas básicas que se han querido comunicar. Debe ser breve y no puede entenderse como una segunda presentación donde se introducen nuevas ideas o datos.

E/ **Cierre.** Debe indicarse claramente cuando la exposición ha terminado, pues son muy embarazosas las situaciones donde el público no sabe si se va a seguir hablando o no. El cierre se puede poner con expresiones como "muchas gracias por su atención", "sólo me queda agradecer el interés mostrado. Muchas gracias", "esto es todo lo que quería comentar y quedo a vuestra disposición para las preguntas que deseen formular"...

¿Cómo contarlo?

Además de determinar qué se va a contar tenemos que definir también cómo se va a contar, es decir, el estilo de la presentación. Entre los aspectos a decidir están:

- ✍ La utilización de un estilo formal o informal,
- ✍ La organización de la exposición en forma de discurso o incentivando la participación durante la presentación (interactivo),
- ✍ La utilización de un lenguaje coloquial o técnico,
- ✍ El planteamiento de la exposición con una finalidad informativa, persuasiva o de entretenimiento.

Elaboración de material de apoyo.

Tanto si se deja la puerta a cierta improvisación como si no, es sumamente adecuado asistir a la presentación pública con cierto material que nos ayude a la hora de hablar. Aunque hayamos ensayado suficientemente, confiar exclusivamente en la memoria puede ser muy arriesgado. Llevar una copia del texto que vamos a decir o unas fichas de apoyo (tarjetas donde se recogen ordenadamente las ideas a comentar y las palabras más relevantes a utilizar) no debe ser entendido un signo de nerviosismo, de falta de preparación o de desconocimiento del tema.

A la hora de sacar una copia del texto que se va a decir o de preparar las fichas de apoyo se aconseja:

- ⇒ Utilizar un tamaño de letra y un interespaciado entre líneas suficientemente grande como para no forzar la vista.
- ⇒ Escribir por una sola cara.
- ⇒ Enumerar las hojas o fichas.
- ⇒ Utilizar elementos para resaltar las partes o palabras más relevantes o aquellas que más problemas nos han dado en los ensayos (como las negritas, el subrayado o el cambio de color).
- ⇒ Utilizar papel duro, tamaño cuartilla, para elaborar las fichas de apoyo.
- ⇒ No sobrecargar cada ficha con mucho contenido.

Además de la copia del texto o las fichas de apoyo, en la actualidad se aconseja utilizar apoyo visual (transparencias mediante retroproyectores o cañones de proyección) con la finalidad de facilitar al orador la exposición (al ir anticipando lo que se debe comentar en cada momento), transmitir una sensación de mayor profesionalidad, hacer más atractiva la presentación y facilitar el seguimiento y comprensión del público. Sin embargo, si se van a utilizar, debemos tener presente algunos consejos:

- ✓ Es adecuado tener unos conocimientos mínimos de su uso, para evitar problemas o solucionarlos si se producen durante la presentación.
- ✓ No debemos limitarnos a leer lo que aparece en las transparencias. ¡Son sólo un material de apoyo!
- ✓ Se deben evitar animaciones espectaculares que distraigan la atención: lo importante es el mensaje.
- ✓ No debemos poner mucha información en una misma transparencia, pues no resaltará.
- ✓ Debemos usar un tamaño de letra suficientemente grande como para que pueda leerse desde lejos.
- ✓ Debemos usar colores para las letras que resalten claramente en el fondo elegido.
- ✓ Se puede jugar con los colores para resaltar las ideas o partes más relevantes.
- ✓ Debemos evitar el uso continuo de mayúsculas.
- ✓ Combinemos, si es posible, texto con figuras, tablas y animaciones.
- ✓ Si se utiliza el cañón de proyección, es más atractivo realizar una presentación dinámica, donde la información de cada transparencia vaya apareciendo de forma gradual según se comente.

Los ensayos.

La preparación de una presentación no se limita a elaborar el discurso y el material de apoyo, sino que debemos ensayar la forma en que se va a exponer. Una cosa es dominar la materia de la que se va a hablar y otra cosa es saber hablar de la misma. Muchas veces esto es una tarea más compleja que la propia elaboración del discurso y conlleva modificar el borrador. Además, hay que tener presente que el ensayo es necesario aunque se pretenda improvisar las palabras durante la exposición. A continuación se recogen algunos consejos para realizar los ensayos:

- Elaborar un mapa memorístico, es decir, un esquema mental del orden de exposición de las ideas.
- Memorizar las palabras claves, aunque se improvise las frases.
- Preparar bien las transacciones entre ideas y entre transparencias o diapositivas.
- Leer el discurso en voz alta para familiarizarse con él.
- Interpretar el discurso con los tonos, silencios, gestos, miradas y movimientos que se van a utilizar en la presentación (tal y como se comenta más adelante). Para ello puede ser adecuado ensayar ante un espejo, ante un público conocido que nos pueda dar su opinión o grabarnos en vídeo o en cinta. Hay que tener en cuenta que uno mismo no suele conocer su propia voz (nos es rara cuando la escuchamos), ni los gestos y expresiones utilizados al hablar habitualmente.
- Lo ideal es realizar el último ensayo en el propio lugar de celebración del acto.
- No suele ser aconsejable ensayar el mismo día del acto ni, incluso el anterior.

Etapa 2. Antes de iniciar la presentación.

Los momentos previos a la presentación pueden ser claves en el éxito de la misma, por lo que se recomienda seguir los siguientes consejos:

- ✓ Llegar al lugar de la presentación con tiempo para evitar atascos, retrasos de última hora,...
- ✓ Conocer y familiarizarse con el lugar de la presentación con cierta antelación. Si existen, es bueno estar en las intervenciones previas.
- ✓ Controlar el nerviosismo. Tener miedo antes de una intervención pública es algo natural (quedarse en blanco, no saber contestar a preguntas, ser criticado, etc.) e, incluso, cierto grado de nerviosismo siempre viene bien, pues nos mantiene en tensión y pendiente de la actividad que se va a realizar. Lo que no se debe admitir es que el miedo nos atenace e impida hacer bien la presentación. Para controlarlo podemos:
 - ☑ Realizar ciertos ejercicios de respiración que relajen la tensión.
 - ☑ Autoimponernos tranquilidad y confianza. Para ello es útil pensar en positivo en dos direcciones: "si estoy aquí es porque soy la persona adecuada para realizar esta actividad" y "lo he ensayado y preparado correctamente".
 - ☑ Busca un objeto o persona que te de seguridad para dirigir tu mirada a él antes de empezar y de vez en cuando durante la presentación.
 - ☑ Subir al estrado con tranquilidad, sin prisas, mirar al público unos instantes y comenzar a hablar despacio.
- ✓ Comprobar que funcionan correctamente los micrófonos y equipos audiovisuales que vayamos a utilizar. Un error será interpretado como mala organización y puede generarnos mayores nervios, desconcentración, ruptura de tu planificación, pérdida del tiempo asignado, etc.
- ✓ En su caso, intentar tener la presentación abierta en el ordenador antes de iniciar la exposición.
- ✓ Colocar un reloj en un sitio visible para ir controlando el tiempo que se lleva hablado.

Etapa 3. Durante la presentación.

Para entusiasmar, convencer, motivar, persuadir,... la presentación debe ser interpretada como si de un actor se tratase. Y como buen actor, debe hacerse con la máxima naturalidad, sin forzar la actuación, y teniendo presente que se comunica el mensaje tanto con el lenguaje verbal como con el lenguaje corporal. Además, debemos tener presente que se trata de una "actuación en directo" (representamos una obra de teatro, no grabamos una película de cine), por lo que debemos observar las reacciones del público mientras hablamos. Para bien o para mal nos van informando sobre su interés y atención y, por tanto, podemos reaccionar e improvisar: acortando el tiempo, introduciendo un estímulo que cambie el ritmo de la presentación, eliminando algún comentario,...

La comunicación verbal.

No solemos conocer nuestra propia voz, por lo que nos suele resultar rara y desagradable cuando la oímos grabada. Un buen orador debe conocer, controlar y, porqué no, educar su voz. A la hora de preparar una exposición debemos cuidar la entonación, el tono, el volumen, el ritmo y la vocalización. Todo ello para

luchar contra el gran enemigo de una buena presentación: la monotonía. Algunos consejos a seguir son los siguientes:

- ⇒ Hablar con naturalidad, no forzando un acento o entonación que no sea propio.
- ⇒ Articular las palabras con claridad.
- ⇒ Evitar el uso de coletillas o tics verbales, del tipo "ehhh", "vale" "esto",...
- ⇒ Controlar la cadencia, hablando a un ritmo más despacio de lo que se hace coloquialmente.
- ⇒ No empezar las frases con un volumen elevado para ir disminuyéndolo a medida que avanza.
- ⇒ Controlar la intensidad vocal, hablando un poco más alto de lo habitual (aunque se use micrófono).
- ⇒ Hacer pausas respiratorias de vez en cuando para no sentirte "sin aliento".
- ⇒ Jugar con subidas y bajadas del volumen, cambios de ritmo y de tonos de voz para captar la atención y para resaltar las ideas más relevantes.
- ⇒ Utilizar de forma consciente los silencios para enfatizar partes del discurso. Los silencios controlados son signos de exclamación.

La comunicación no verbal (o corporal).

A continuación se recogen algunos consejos para controlar el mensaje que transmite nuestro cuerpo durante una presentación pública:

- ⇒ Mostrar un gesto amable.
- ⇒ El movimiento de las manos y los brazos debe estar ensayado y debe servir para enfatizar lo que estamos diciendo. No los guardes en los bolsillos, aunque ten presente que tan mala imagen transmite no moverlos como moverlos continuamente y sin naturalidad.
- ⇒ Si hablamos de pie tras un atril es recomendable separar las piernas ligeramente (para no cansarnos) y no ocultar las manos tras él.
- ⇒ En caso de estar de pie sin atril, se aconseja moverse, pero sin abusar y sin hacerlo mecánicamente.
- ⇒ No dar continuamente la espalda al público, ni siquiera para ver lo que aparece en la pantalla.
- ⇒ No jugar continuamente con objetos (por ejemplo con el bolígrafo) ni con partes de nuestro cuerpo (por ejemplo, con el pelo).
- ⇒ No colocar nuestra mano en la barbilla o en la boca, de forma que dificultemos el sonido.
- ⇒ No fijar la mirada en una sólo persona o punto del auditorio. La mirada es un medio de conexión entre el emisor y el receptor. Suele gustar y transmitir confianza que la persona que habla mire a quien escucha por lo que debemos abarcar con la mirada a toda la audiencia.
- ⇒ Hay que evitar leer la presentación, pero en caso de hacerlo es aconsejable levantar la cabeza de vez en cuando para mirar al auditorio.
- ⇒ Vestir de forma apropiada para la ocasión. Independientemente del estilo, debemos vestir algo mejor que la media del público asistente y siempre hay que sentirse cómodo con lo que se lleva puesto.

Comportamiento ante las preguntas o el debate.

Durante el período de debate o preguntas se recomienda:

- × Contestar, en la medida de lo posible, de forma clara y precisa.
- × Mientras se formula la pregunta es aconsejable mirar a la persona que lo hace, pero al responder se debemos mirar a todo el público.
- × Si no conocemos la respuesta, mejor decílo claramente. El público suele comprender que no se puede conocer con exactitud todos los temas relacionados con lo que se está comentando. Si lo consideramos oportuno, podemos invitar a responder a que alguien del público que lo desee.
- × Si no comprendemos la pregunta, podemos solicitar expresamente que la repitan o podemos comprobar que la hemos comprendido diciendo algo así como "usted quiere decir que ..." "pregunta sobre si ...".
- × Evitemos confrontaciones. Tenemos que saber poner punto final a un debate acalorado. Para ello podemos invitar a la otra parte a seguir hablando después del acto.

Etapas 4. Después de la presentación.

La habilidad para hablar y hacer presentaciones en público debe ser entendida como un proceso de mejora continua. Por ello, una vez acabado el acto debemos evaluar el nivel de satisfacción del público y detectar posibles errores o vías de mejora. Debemos considerar que cada participación en público es un ensayo para la siguiente ocasión.

La satisfacción del público no se debe medir, al menos exclusivamente, en función de si se ha conseguido el objetivo de nuestra presentación: vender el producto, obtener la aprobación del plan de marketing, obtener financiación para el nuevo proyecto, etc. El objetivo se puede conseguir o no por cuestiones ajenas a nosotros. Debemos buscar mecanismos que evalúen específicamente nuestra intervención. El primer mecanismo puede ser nuestra propia intuición y sensaciones tras concluir. Pero no estaría de más obtener la opinión de otras personas como pueden ser la de los organizadores del evento o la de alguna persona de nuestra confianza que hubiese asistido. En caso de ser posible, se puede solicitar a todos los asistentes que rellenen un cuestionario de evaluación.