

LEADERSHIP PLAYBOOK

Liderar con claridad

Herramientas prácticas para dirigir conversaciones, establecer estándares, responder bajo presión y desarrollar equipos.

Nación Inmobiliaria - Ciudad Maderas

CÓMO USARLO

Del Lab a la acción

Abre la herramienta que corresponde a la situación que tienes enfrente.

¿QUÉ ESTÁ PASANDO?

01	Algo cambió ¿Qué sí controlo?	Círculo de Acción
02	No están cumpliendo ¿Cómo se ve lo que espero?	Estándar Visible
03	Debo corregir ¿Qué ocurrió y qué acordaremos?	Conversación de Avance
04	Quiero desarrollar ¿Qué debe repetir o ajustar?	Feedback que sirve
05	Estoy reaccionando ¿Qué resultado necesito?	Respuesta bajo Presión
06	Necesito ajustar mi estilo ¿Qué necesita esta situación?	Arquetipos
07	Quiero desarrollar propiedad ¿Qué activo limita la operación?	YO S.A. / Company of One
08	Quiero multiplicarlo ¿Cómo lo practicamos?	Transferencia al Equipo

PRINCIPIO DE LIDERAZGO

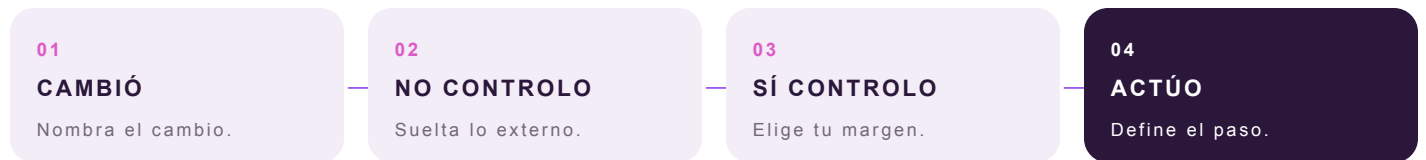
Tu comunicación no solo expresa tu liderazgo. También lo construye.

HERRAMIENTA 01

Círculo de Acción

Convierte un cambio que te frena en una acción concreta.

FRAMEWORK



SITUACIÓN → EJEMPLO

Cambió el portafolio y algunos clientes ya no encuentran su opción habitual.

No controlo la decisión. Sí controlo cómo explico alternativas, priorizo cuentas y preparo la siguiente conversación.

AHORA TÚ

¿QUÉ CAMBIÓ?

¿QUÉ NO CONTROLAS?

¿QUÉ SÍ CONTROLAS?

¿QUÉ HARÁS EN LAS PRÓXIMAS 24 HORAS?

RECUERDA

No necesitas controlar el cambio para elegir tu siguiente movimiento.

HERRAMIENTA 02

Estándar Visible

Convierte una expectativa ambigua en un comportamiento observable.

FRAMEWORK

01

EXPECTATIVA

02

ESTÁNDAR

03

ACCIÓN

04

SEGUIMIENTO

SITUACIÓN → EJEMPLO

“Dar mejor seguimiento” no es visible. “Contactar cada prospecto antes de 24 horas y registrar el avance” sí lo es.

AHORA TÚ

¿QUÉ ESPERAS?

¿CÓMO SE VE CUANDO SE CUMPLE?

¿QUÉ ACCIÓN DEBE OCURRIR?

¿CUÁNDO LO REVISARÁN?

RECUERDA

Si dos personas pueden interpretarlo de manera distinta, todavía no es un estándar.

HERRAMIENTA 03

Conversación de Avance — APRENDE

Corrige un comportamiento sin atacar a la persona.

COMPORTAMIENTO ≠ IDENTIDAD

01

HECHO

02

IMPACTO

03

PREGUNTA

04

ACUERDO

05

SEGUIMIENTO

EJEMPLO APLICADO

HECHO

Esta semana quedaron tres prospectos sin seguimiento dentro del plazo acordado.

IMPACTO

Perdimos continuidad y el cliente recibió una experiencia inconsistente.

PREGUNTA

¿Qué está dificultando que completes el seguimiento?

ACUERDO

Registrar y contactar cada prospecto antes de 24 horas.

SEGUIMIENTO

Revisamos el avance el viernes a las 10:00.

ANTES DE ENTRAR

Describe → pregunta → acuerda.

Llega con hechos y apertura; sal con un acuerdo observable y una fecha.

HERRAMIENTA 03

Conversación de Avance — APLICACIÓN

Prepara una conversación clara, directa y orientada a acuerdos.

PERSONA / SITUACIÓN

01

HECHO

¿Qué observaste? Describe conductas o resultados, sin interpretar.

02

IMPACTO

¿Qué efecto tuvo en el resultado, el equipo o el cliente?

03

PREGUNTA

¿Qué necesitas comprender antes de concluir?

04

ACUERDO

¿Qué conducta o resultado observable quedará acordado?

05

SEGUIMIENTO

¿Cuándo y cómo revisarán el avance?

CHECKLIST ANTES DE CONVERSAR☐ Hechos, no etiquetas☐ Pregunta antes de concluir☐ Acuerdo observable☐ Fecha de seguimiento

HERRAMIENTA 04

Feedback que sirve

Haz visible lo que debe repetirse o cambiar.

FRAMEWORK

01

OBSERVO

02

EXPLICO

03

REFUERZO / AJUSTO

EJEMPLO

“Noté que preguntaste antes de responder la objeción. Eso permitió descubrir la preocupación real. Repítelo.”

AHORA TÚ

¿QUÉ OBSERVÉ?

¿QUÉ EFECTO PRODUJO?

¿QUÉ DEBE REPETIRSE O AJUSTARSE?

MI FEEDBACK EN UNA FRASE

RECUERDA

Feedback útil = conducta concreta + efecto + siguiente comportamiento.

HERRAMIENTA 05

Respuesta bajo Presión

Crea espacio entre lo que ocurre y la manera en que respondes.

ESTÍMULO



ESPACIO DE ELECCIÓN

PAUSA



LEE



ELIGE



RESPUESTA

AHORA TÚ

¿QUÉ ACTIVÓ MI REACCIÓN?

¿QUÉ HISTORIA ME ESTOY CONTANDO?

¿QUÉ RESULTADO NECESITO?

¿QUÉ RESPUESTA ELIJO?

RECUERDA

Pausar no es evitar. Es elegir una respuesta que sirva al resultado.

COMUNICACIÓN ADAPTABLE

Arquetipos de Comunicación

Tu estilo natural es un punto de partida, no una obligación.

NATURAL ≠ NECESARIO

DIRECCIÓN

GOBERNANTE

FORTALEZA

Ordena y define prioridades.

RIESGO

Rigidez o distancia.

“Ahora tenemos tres prioridades.”

CRITERIO

SABIO

FORTALEZA

Aporta contexto y claridad.

RIESGO

Sobreexplicar o postergar.

“Los datos muestran esta brecha.”

MOVILIZACIÓN

HÉROE

FORTALEZA

Eleva energía y decisión.

RIESGO

Presionar o dramatizar.

“Podemos cambiar el resultado hoy.”

CONEXIÓN

CUIDADOR

FORTALEZA

Escucha y genera confianza.

RIESGO

Evitar firmeza o acuerdos.

“Entiendo la preocupación.”

P.V.I.

Presencia = qué ven · Voz = qué escuchan · Intención = qué perciben

La presencia ejecutiva no es solemnidad. Es congruencia.

ARQUETIPOS

Mi rango comunicativo — APLICA

Elige el lugar desde el que necesitas ser percibido.

01 · MI TENDENCIA NATURAL

☐ Gobernante
 ☐ Sabio
 ☐ Héroe
 ☐ Cuidador

02 · SITUACIÓN REAL

¿Qué está ocurriendo y con quién necesito comunicarme?

03 · LO QUE LA SITUACIÓN NECESITA

Dirección, criterio, movilización o conexión.

04 · ARQUETIPO QUE ACTIVARÉ

¿Qué ajustaré en mi presencia, voz e intención?

05 · MI FRASE DE 15 SEGUNDOS

Escribe una apertura coherente con el arquetipo elegido.

PRUEBA DE CONGRUENCIA

¿Mi presencia, mi voz y mi intención dicen lo mismo?

☐ Sí ☐ Necesito ajustar

PROPIEDAD COMERCIAL

YO S.A. / Company of One

Piensa y actúa como dueño de una operación apalancada por un ecosistema.

No significa trabajar aislado ni hacerlo todo sin apoyo. Significa asumir propiedad sobre los activos que convierten Ciudad Maderas en resultados.

MIS CINCO ACTIVOS

01

CARTERA

Relaciones y oportunidades.

02

REPUTACIÓN

Confianza que acumulas.

03

PORTAFOLIO

Soluciones que conectas.

04

SISTEMA

Hábitos y seguimiento.

05

COMUNICACIÓN

Conversaciones que mueven.

MI NEGOCIO

Cartera + Reputación + Portafolio + Sistema + Comunicación

PRINCIPIO

Explotar el portafolio no es empujar más productos. Es detectar mejor necesidades y conectar la solución correcta.

YO S.A.

Coaching de 7 días — APLICA

Convierte una brecha de operación en una acción medible.

ASESOR / SITUACIÓN

DIAGNÓSTICO DE ACTIVOS

Cartera	1	2	3	4	5
Reputación	1	2	3	4	5
Portafolio	1	2	3	4	5
Sistema	1	2	3	4	5
Comunicación	1	2	3	4	5

FORTALEZA

¿Qué activo sostiene la operación?

BRECHA PRIORITARIA

¿Qué activo limita el resultado?

PREGUNTA DE COACHING

Ej.: ¿Qué parte de tu cartera no estás segmentando por necesidad?

ACCIÓN DE 7 DÍAS

Define conducta, frecuencia y momento.

MEDIDA

☐ Conversaciones ☐ Seguimientos ☐ Necesidades detectadas ☐ Otra

Propiedad = una acción visible + una medida + una fecha.

HERRAMIENTA 06

Transferencia al Equipo

Lo aprendido se completa cuando tu equipo también puede hacerlo.

FRAMEWORK

01

MODELO

02

ENSEÑO

03

PRACTICAMOS

04

OBSERVO

05

RETROALIMENTO

APLICACIÓN

Elige una herramienta. Muéstrala con un caso real, practícala y observa su uso en el trabajo.

AHORA TÚ

ESTA SEMANA ENSEÑARÉ

¿A QUIÉN?

LO PRACTICAREMOS ASÍ

OBSERVARÉ ESTE COMPORTAMIENTO

RECUERDA

Aprender no es transferir. Transferir requiere práctica, observación y feedback.

PLAN DE APLICACIÓN

AKDMY — 30 días

Cuatro semanas para convertir herramientas en hábitos.

SEMANA 1

OBSERVA

¿Qué hábito, reacción o conversación necesito mirar?

SEMANA 2

PRACTICA

¿Qué dos herramientas entrenaré?

SEMANA 3

APLICA

¿Dónde las usaré deliberadamente?

SEMANA 4

TRANSFIERE

¿Qué enseñaré a mi equipo?

MI RESULTADO EN 30 DÍAS

Al terminar estos 30 días quiero haber mejorado:

CIERRE DE APLICACIÓN

Mi compromiso de liderazgo

Define una decisión concreta para llevar el Lab a tu trabajo.

UN COMPORTAMIENTO QUE MODELARÉ

UNA CONVERSACIÓN QUE TENDRÉ

UN ESTÁNDAR QUE HARÉ VISIBLE

UNA HERRAMIENTA QUE ENSEÑARÉ

FECHA DE INICIO

Liderar con claridad empieza por una acción visible.

¿Cuál será la tuya?

Liderar con claridad

Que cada conversación haga visible el estándar, abra una posibilidad y mueva al equipo hacia adelante.

CONTACTO

efrainbarrera.studio

contacto@efrainbarrera.studio

Instagram @efrainbarreraof

LinkedIn Efraín Barrera