

## COMPETENCIAS RELACIONALES

### COSTE DE LA NO CALIDAD EN LAS INTERACCIONES PROFESIONALES



@Club\_Excelencia

#compartiendoymejorando

Madrid, 14 de marzo 2017

# Compartiendo y mejorando juntos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

# Introducción

Puesto	Salario	Tiempo que pasan en relación	Coste de la relación
Director General	$1 \times 10 = 10$	80%	8
Asistente a la dirección	$1 \times 2 = 2$	60%	1,2
Responsable financiero	$1 \times 3 = 3$	50%	1,5
Contables	$2 \times 2 = 4$	40%	1,6
Jefe de producción	$1 \times 3 = 3$	50%	1,5
Obreros de producción	$10 \times 1,5 = 15$	10%	1,5
Responsable de ventas	$1 \times 4 = 4$	70%	2,8
Comerciales	$4 \times 3 = 12$	60%	7,2
<b>Total unidades</b>	<b>53</b>		<b>25,3</b>

El coste de la relación representa 25,3 unidades, algo menos del 45% de la masa salarial.

Podemos verificar que el coste de la relación es el primero o el segundo en orden de importancia.

La relación en todas sus dimensiones debe ser considerada como una actividad de producción. Como en todas las actividades de producción el coste de la no calidad (relación mal preparada, objetivo inexistente o difuso, falta de confianza, mal entendido, sobreentendido, conflicto...), puede representar según los dirigentes a los que hemos consultado más de un 40% del tiempo invertido en nuestras relaciones.

Si tomamos la cifra conservadora del 30% **podemos estimar el coste de la no calidad en las relaciones en el 16,5% de la masa salarial.**



# ¿Cómo te gustaría que te hablen?

Los comportamientos esperados:

En cuanto al mensaje:

claro  
directo al grano  
sencillo  
preciso  
conciso  
concreto  
etc.

En cuanto a la manera:

educado  
tranquilo  
con respeto  
amable  
con entusiasmo  
con un poco de humor  
etc.

En todos los casos que sea franco, honesto, transparente, sincero, etc.



# Visión General de las Herramientas

## 1) Cómo me preparo

0. Contexto

i. Objetivo

ii. Preparación + Argumentos

iii. Diálogo interno

## 2) Cómo empiezo

0. Contexto

i. Diálogo interno

ii. Preparación + Argumentos

iii. Objetivo

+ ¿QIP?

## 3) Escucho

i) al otro en su orden y con sus palabras

ii) a mi mismo en mi orden y con mis palabras



# Visión General de las Herramientas

## 4) Respondo

Él

¿Qué te lleva a...  
decir...?  
decir esto de esta manera?  
haber aceptado esta reunión?  
estar aquí?

¿A qué te refieres?

¡Cuéntame más!

Yo

Al oírte / verte...  
tengo la sensación / impresión /  
convicción...  
me pregunto / me digo...  
que... ¿QtP?

Me gustaría / tengo muchas  
ganas de... ¿QtP?

Necesito... ¿QtP?

Nosotros

¿Qué tengo que hacer / decir  
para estar seguro de que tú... ?

Si yo... ¿tú que harás?

¿Qué hacemos?  
¿Qué vas a hacer tú?  
¿Cuándo?  
etc.

## 5) Control de calidad

¿Qué opinas de... lo que digo / nuestra reunión / mi manera de hacer / mi?

# Formador y Entrenador...



interactifs



Oscar García

Socio Director

*Interactifs España*

<https://es.linkedin.com/in/oscar-garc%C3%ADa-galardi-41657a19/en>



interactifs

■ Reaprende las relaciones simples para ser más eficaz ■

La Disciplina Interactifs © es un método de enseñanza original elaborado por Philippe de Lapoyade y protegido por derechos de autor. La sociedad Interactifs es propietaria del conjunto de derechos de propiedad intelectual relativos a dicha obra original y por lo tanto dispone del monopolio de explotación de los mismos.

[www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)  
Compartiendo y mejorando juntos



**Club Excelencia  
en Gestión**



**Club Excelencia  
en Gestión**



**@Club\_Excelencia**



**Canal Club  
Excelencia en Gestión**

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

