

# Bienvenidos al Webinar

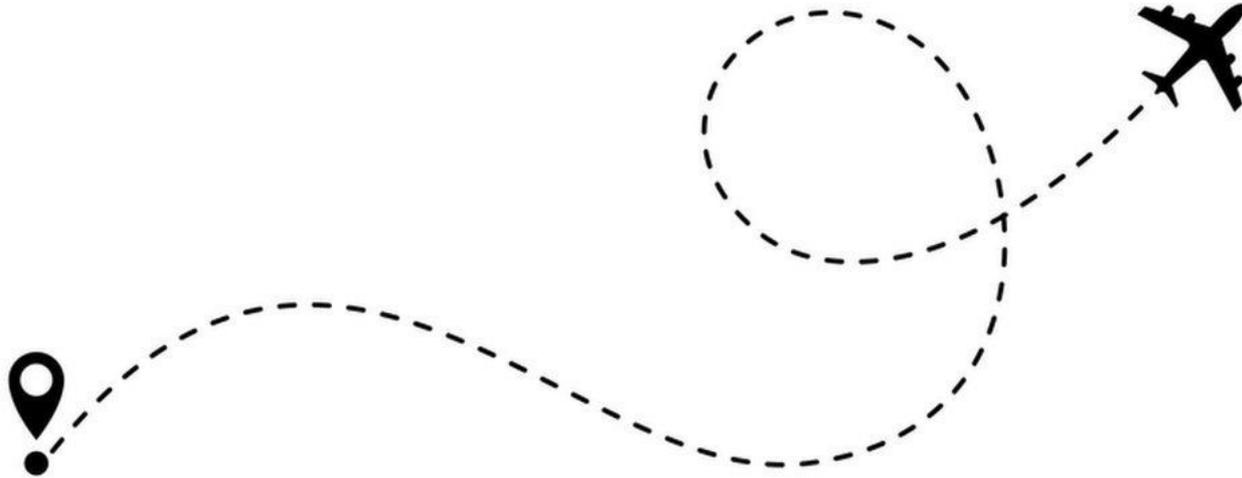
¿Cuál es el coste de la "no calidad" en las interacciones profesionales?

Óscar García & Javier Alonso



---

de qué vamos a hablar





Cuando puedas si quieres hablamos; enviarme esto sin mucho contexto desordena mucho mis prioridades, y no me permite avanzar.

Ten en cuenta que no tengo todo el contexto, con lo que a veces es mejor parar para tener más tiempo y darlo todo completo, que no enviar cosas desordenadas de manera precipitada. Si no, no me muevo mucho hasta que lo tenga más claro.

Gracias

---

# la solución: nuevos emails

email A (real)

email B

email C

B

Me gustaría que me enviaras todo de  
manera más estructurada (aunque sea  
más tarde). ¿Cómo lo ves?  
Necesito que me des más contexto para  
poder empezar.  
¡Gracias!

C

Aunque soy consciente de que el tiempo apremia y que tienes muchas tareas entre manos, te agradeceré que me lo envíes todo completo y estructurado (tranquilo, aunque sea más tarde). ¿Puedo contar con ello?  
¡Gracias!

# qué email prefieres

## A

Cuando puedas si quieres hablamos;  
enviarme esto sin mucho contexto  
desordena mucho mis prioridades, y no  
me permite avanzar.

Ten en cuenta que no tengo todo el  
contexto, con lo que a veces es mejor  
parar para tener más tiempo y darlo todo  
completo, que no enviar cosas  
desordenadas de manera precipitada. Si  
no, no me muevo mucho hasta que lo tenga  
más claro.

Gracias

## B

Me gustaría que me enviaras  
todo de manera más  
estructurada (aunque sea más  
tarde). ¿Cómo lo ves?

Necesito que me des más  
contexto para poder empezar.

¡Gracias!

## C

Aunque soy consciente de  
que el tiempo apremia y que  
tienes muchas tareas entre  
manos, te agradeceré que  
me lo envíes todo completo y  
estructurado (tranquilo,  
aunque sea más tarde).

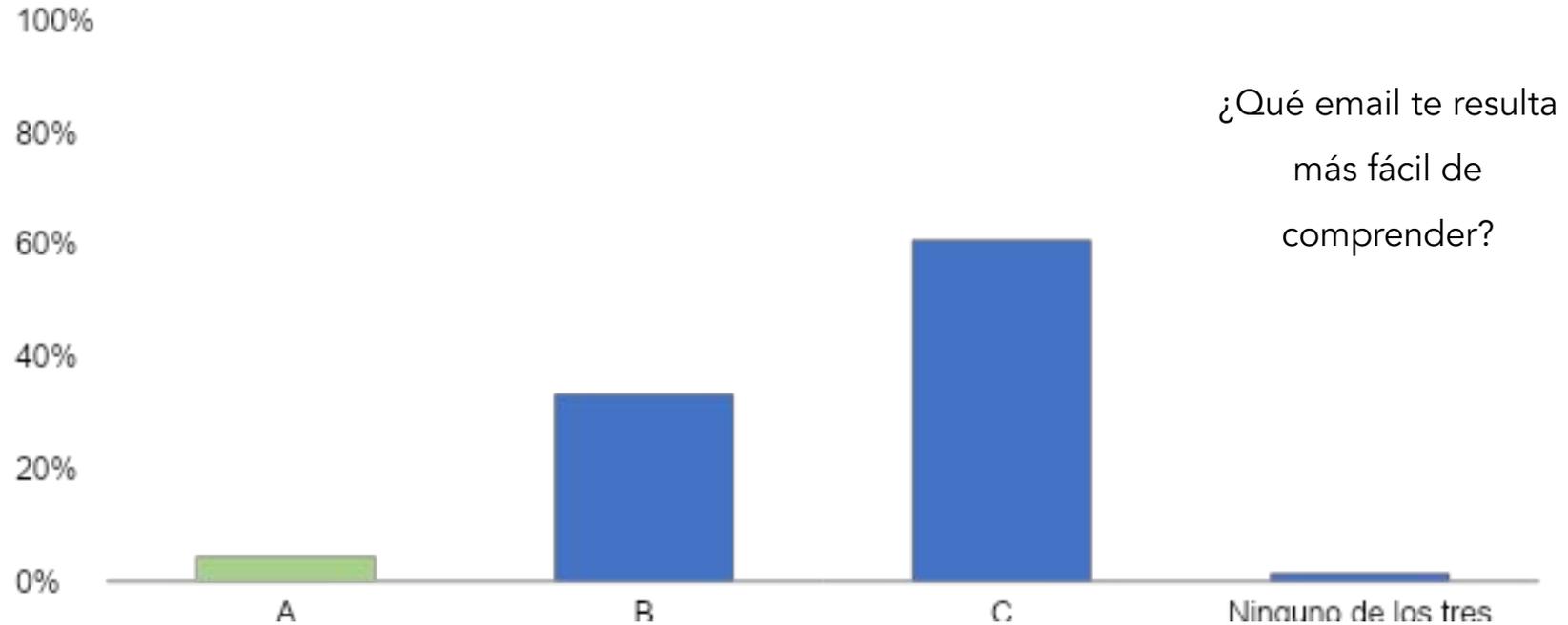
¿Puedo contar con ello?

¡Gracias!

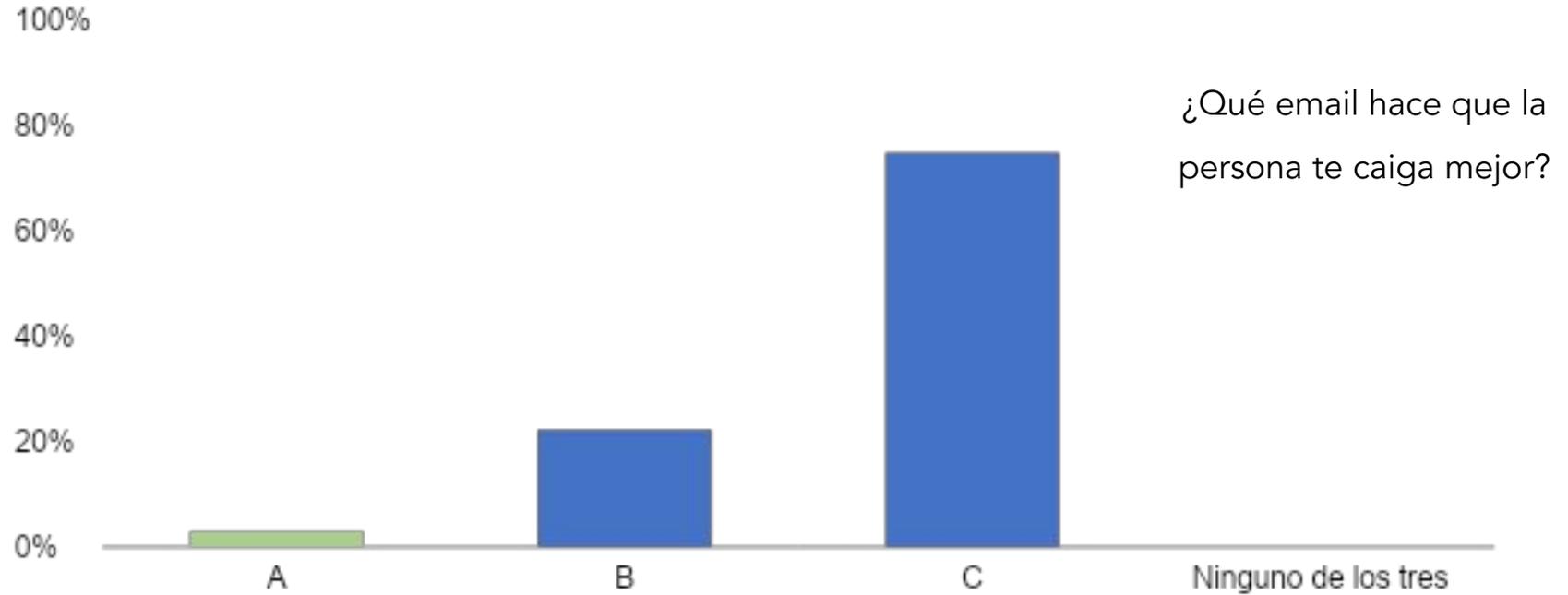
Go to [www.menti.com](http://www.menti.com) and use the code **38 79 02**

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

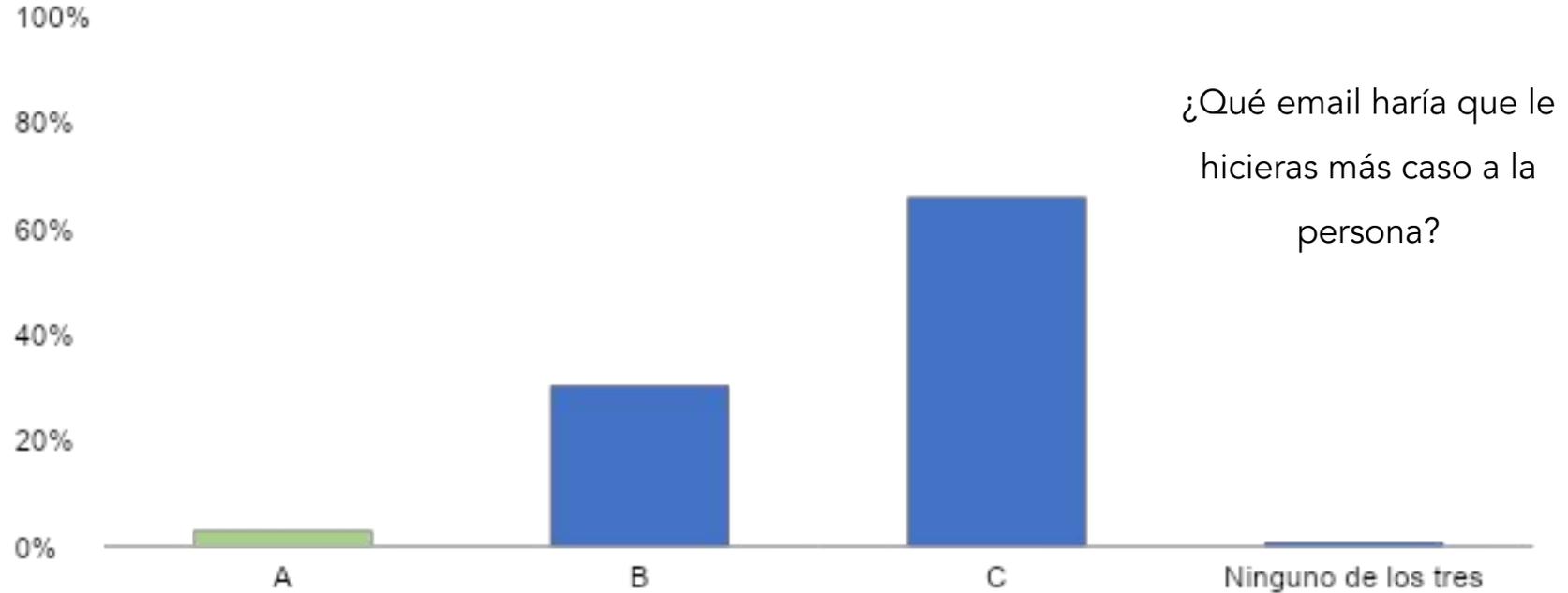
# las preguntas



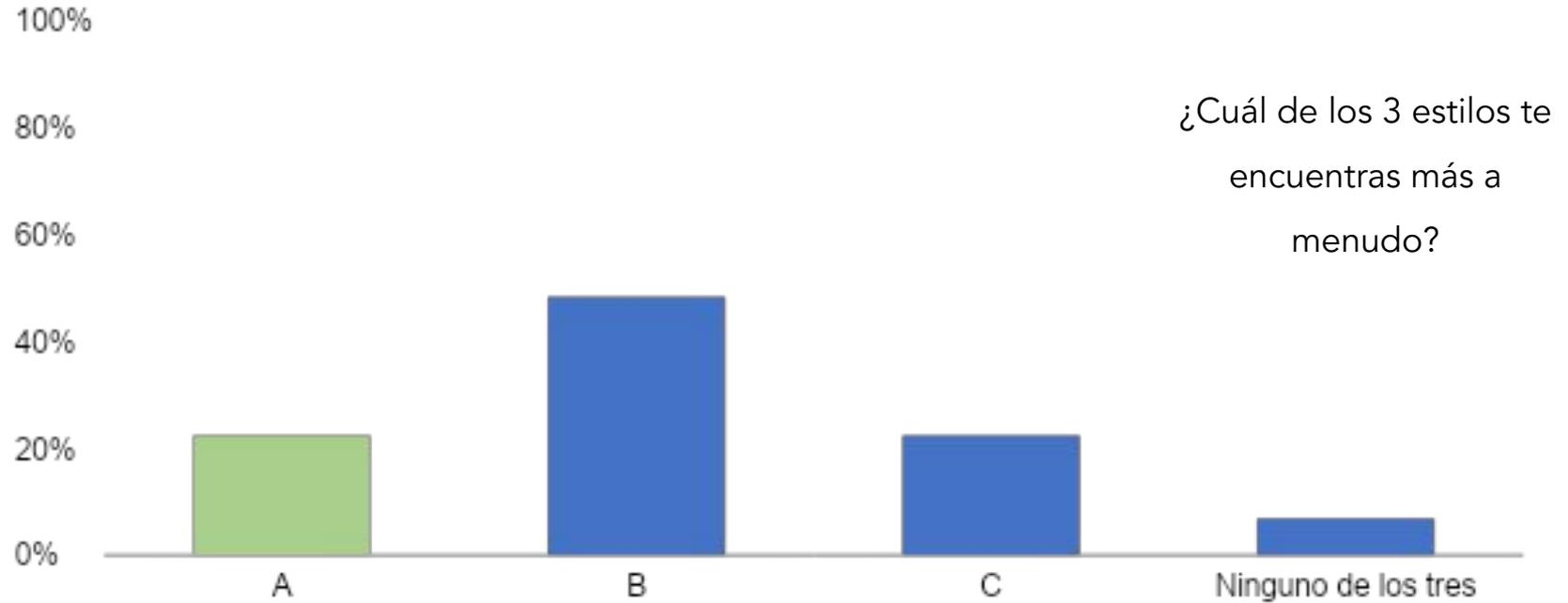
# las preguntas



# las preguntas



# las preguntas



---

# la solución: nuevos emails

email B

60% menos de  
información con  
respecto al A

email C

48% menos de  
información con  
respecto al A



+50% del tiempo en relación



Al menos 30%\* del tiempo en interacción es de baja calidad

Malentendidos

Implícitas

Reproches

Tedio

...

# el problema



Coste salario:	100.000€
Tiempo en relación:	70%
Coste imputado a la relación:	70.000€
Improductividad relacional:	30%

Gasto relacional	21.000€
------------------	---------

# todos diferentes... pero con algo en común

## MENSAJE

Directo  
Sin rodeos  
Claro  
Conciso  
Con argumentos  
Coherente  
Sincero  
...

## MANERA

Educado  
Respetuoso  
Amable  
Tranquilo  
Empático  
Entusiasta  
Sin presiones  
...



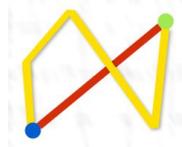
Muestra: ~120.000 personas



# y lo que dice el simulador de conversaciones es...



¿Por qué llegas tarde?  
Piensa que ...



¿Qué te pareció la reunión de  
ayer?  
¿No crees que haya nada que  
cambiar?



Lo de ayer es una falta de  
respeto, a tus colegas a mi a  
esta empresa, esto no puede  
seguir así....

---

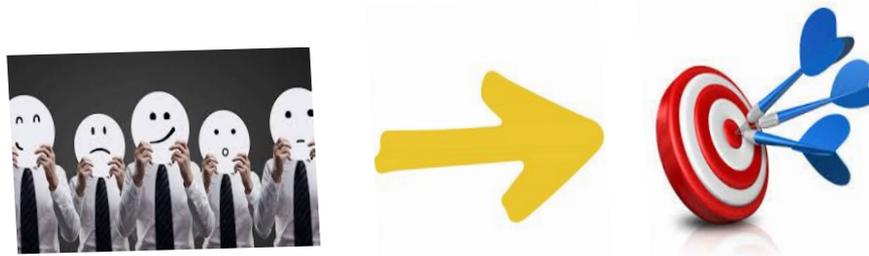
# empieza por el final

“Desde el momento en el que tu interlocutor le pone el semáforo verde al objetivo que escogiste para la interacción, sólo queda dedicar el tiempo a negociar cómo alcanzarlo”.

- No todos son conscientes de la intención con la que afrontan la interacción
- Menos del 50% lo explicitan en su primer acercamiento
- Menos del 10% van a buscar el color del semáforo después de haber explicitado el objetivo.



# la clave para hacerlo cómodamente sin ser sin ser abrupto



Buenos días Jorge,

Se me ocurren cosas menos embarazosas que pedirle un cambio de conducta al mejor candidato que tengo en el proyecto y seguramente por eso ya procrastiné demasiado, así que vamos allá:

Por razones, que si necesitas te comentaré, necesito garantizar la puntualidad tanto en los entregables como en el inicio de las reuniones y mi intención en esta reunión es salir de aquí estando seguro de que cuento contigo para conseguirlo.

¿Dime qué te parece el objetivo que te planteo?



---

# ejercicio escucha

Mira, tengo un dilema y no sé lo que voy a hacer todavía

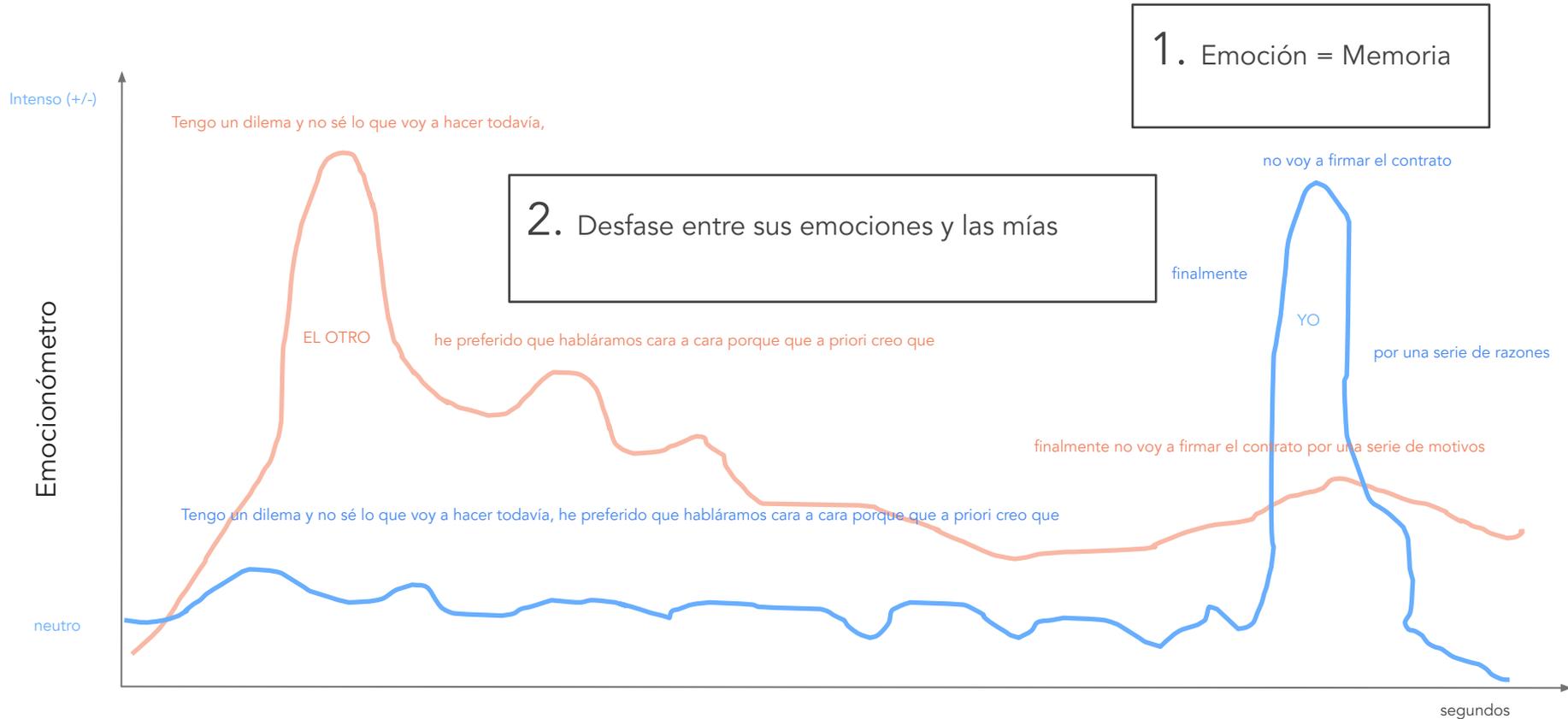
Prefería que lo habláramos por teléfono

porque a priori creo que

finalmente no vamos a poder firmar el contrato pendiente desde hace semanas por varias razones.

La empresa aquí ha cambiado mucho....

# la escucha del otro



# conclusiones de la escucha

1) Emoción  
(cortisol/dopamina) =>  
Memoria (Hipocampo)



2) Desfase entre sus emociones y  
memoria y las mías

Entrenamiento de la escucha con la toma notas literales de las (1as) palabras del otro

# indicadores de alta calidad



“Tengo un dilema y no sé lo  
que voy a hacer todavía”

## COMPORTAMIENTOS MÁS VISTOS

¿Qué ha pasado?

¿Por qué?

¿Puedo saber qué motivos?

¿Es un tema de presupuesto?

## COMPORTAMIENTOS MÁS PRODUCTIVOS

¡Qué pena!

Tengo ganas de trabajar con él y de encontrar una vía  
posible

¿Qué debo de hacer? ¿Cuáles serían los pasos a seguir  
para hacerle cambiar de parecer?

“Es verdad que los clientes se han relajado un poco pero bueno, todo sobre ruedas”

## COMPORTAMIENTOS MÁS VISTOS

¿A qué te refieres con “todo sobre ruedas”? El mercado está bastante activo, yo veo que hay nuevos players en el mercado....

## COMPORTAMIENTOS MÁS PRODUCTIVOS

Yo tengo otro punto de vista, por eso estoy aquí contigo

Lo que espero es que lo solucionemos con un plan de acción (no trato de reprochartelo)

¿Cómo lo hacemos?

---

# escucho al otro y me escucho

Escucho al otro

Me escucho a mi



# conclusión



email C  
48% menos de información  
con respecto al A



