

EJEMPLO 1 DE CONVERSACIÓN

Reconocer

Hola Laura, llevas haciendo estos últimos años un trabajo extraordinario. Aún recuerdo cómo pasamos ese proyecto tan complicado apenas hace 3 meses. Y desde entonces estoy preocupada porque estoy observando algunos pequeños gestos en tu día a día que quiero asegurarme que son puntuales o que no se deben a algo que debemos solucionar. Sabes que eres una persona esencial en el equipo.

Pedir

Por eso quiero pedirte ahora que me sigas enviando puntualmente los viernes a las 9h el informe comercial de la zona, como has venido haciendo en los últimos meses. Ese es un informe muy importante para mi, ya que con él, consolido todos los resultados y sabes que puedo reportar a UK con mayor fiabilidad.

Escuchar

¿estás de acuerdo? ¿hay algo que te está impidiendo hacerlo? Imaginemos que nuestra colaboradora argumenta que tiene mucho trabajo y la extracción de los datos le cuesta

Ofrecer

Te propongo que mejoremos esa cuestión. Realmente sobre algunas de las tareas que haces, no podemos quitarlas de tu función. Las llamadas, el seguimiento de las cuentas y el seguimiento tu equipo son el corazón de tu profesión. ¿estarías en disposición de cumplir el compromiso de los viernes si mejoramos la extracción de los datos para que te sea más fácil? Por ejemplo, si alguien del equipo te enseña.

Llegar a un acuerdo

Bien, entonces, quedamos en esto: Ángel te enseña la semana que viene y desde el siguiente viernes envías a las 09h de nuevo el informe. ¿de acuerdo? .

EJEMPLO 2 DE CONVERSACIÓN

Reconocer

Hola Javier. Llevo inquieto varias semanas por rumores y algunos comportamientos que estoy observando en tu trabajo que considero inadmisibles. Me parece irresponsable por mi parte seguir pasando del asunto y además tu trabajo y contribución a la organización es importante y me parece justo hacértelo saber para ver si hay posibilidades de enmendar esta situación.

Pedir

Necesito un cambio radical y urgente sobre la manera en que te diriges a tus clientes, tanto por escrito como por email. He recibido 5 quejas en las últimas semanas del tono de los mensajes, de la contundencia de los mismos. Esta misma mañana me ha enviado Álvaro un mail en copia sobre tu mensaje y honestamente no está a la altura de calidad que espero de ti.

¿Es posible que cambies ya el tono de tus mensajes? Que seas más amable, más cálido y respetuoso. Es algo básico en nuestra organización.

Escuchar

Pongamos por ejemplo que Javier se queja de la inmadurez de los clientes, que no cumplen y que nos tratan muy mal. También que está pasando una mala racha personal y que a veces “tiene mala leche” y que lo lamenta.

Ofrecer

Entiendo tu situación. La parte personal no sabía nada. Y quiero que sepas que estoy a tu disposición para ayudarte en lo que humildemente pueda. Puedo estar de acuerdo que no tenemos los clientes que nos gustaría o que no siempre son especialmente “amorosos” con nosotros”, si bien estarás de acuerdo en que gracias a ellos subsistimos y damos empleo a casi cien personas. Antes de tratar tus comentarios...dime una cosa ¿estás verdaderamente dispuesto a moverte hacia otro tipo de comunicación? Si es sí, seguro que podemos trabajar para ello. Se me ocurren un montón de cosas que podemos hacer para ello.

Llegar a un acuerdo

Bien Javier. Creo que hemos sido claros los dos. Yo en mi demanda y tu en tu firme compromiso para cambiar. Quizá no sea fácil. El lunes nos vemos y compartimos nuestras ideas. En cualquier caso voy a trasladar a nuestro cliente una disculpa (te ruego prepares el texto) y anunciando que vamos a mejorar nuestro canal de comunicación. Yo hablaré personalmente con el jefe de Álvaro para tranquilizarle sobre el tema. Muchas gracias por tu honestidad.