

Hard Skills vs

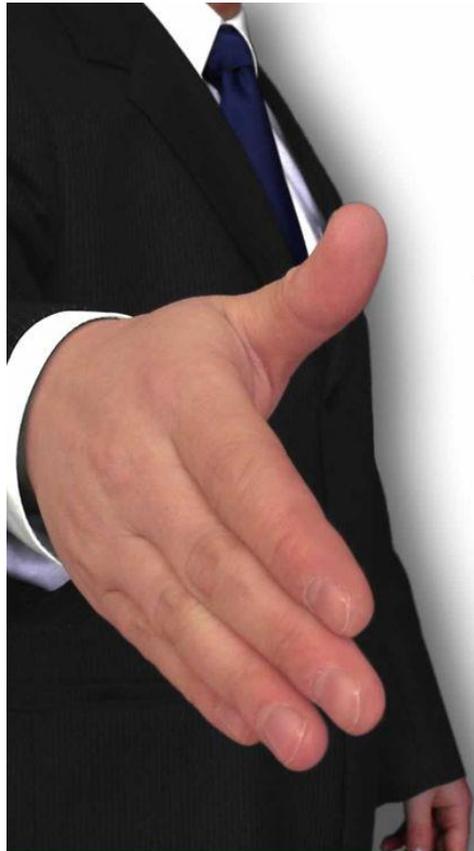
Soft Skills



# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



## 1. El cliente siempre tiene la razón?



**REGLA #1**  
El cliente  
SIEMPRE  
tiene la razón.

**REGLA #2**  
Si el cliente  
se equivoca  
alguna vez,  
RELEA  
la regla #1.

Stew Leonard

*Nivel 1*

EL CLIENTE  
**NO**  
SIEMPRE TIENE LA RAZÓN,  
PERO SIEMPRE  
ES LO PRIMERO

@ArtePresentar

# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



**1b. Al cliente hay que ‘escucharlo y entenderlo’ para saber si tiene razón.**



# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



2. Llamar a los clientes siempre por su nombre de pila

¡Gracias!



# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



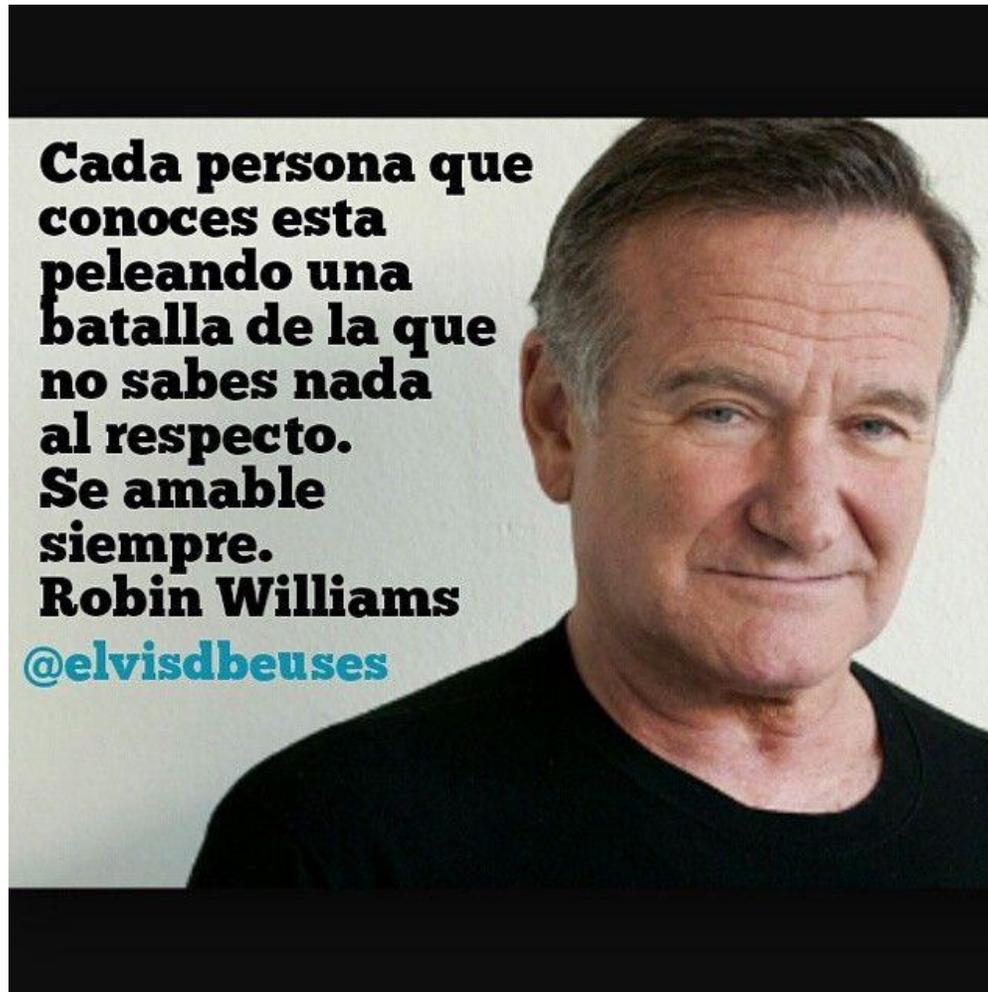
**3. Contestar a los correos lo más pronto posible, aunque solo sea para decir que se ha recibido y se va a revisar**



# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



4. Trabajas en equipo. Se amable. Todos tenemos días malos



# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



5. Si crees que ya sabes lo suficiente, empiezas la cuesta abajo profesional

“La mejor forma de aprender es haciendo algo que disfrutas tanto que no te das cuenta del correr del tiempo.”

—Albert Einstein

# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



## 6. Cuenta novedades a los clientes



# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



**7. Lleva 'siempre' un cuaderno, además del Laptop, a las reuniones presenciales**



# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



## 8. Lo que nunca falla es hacer las cosas BIEN



WALT DISNEY

«Hagas lo que hagas, hazlo bien. Hazlo tan bien que cuando la gente te vea hacerlo quiera volver y verte hacerlo de nuevo, y querrán traer a otros y mostrarles lo bien que lo haces».

HubSpot

## REUNIONES EFICACES



### lista de tareas

Antes, durante y después de celebrar una reunión de trabajo pueden aparecer numerosas dudas. Con esta lista de tareas podrás gestionarlas con mayor agilidad y controlar que no escapa (casi) nada.



#### ✓ convocatoria

Envía el orden del día con antelación suficiente e indica el lugar, fecha y horario de la reunión.

#### ✓ agradece

La asistencia, la participación, la asunción de próximas tareas...

#### ✓ puntualidad

5 minutos de cortesía son suficientes. Si la reunión se extiende, corta a tiempo y emplaza a un nuevo encuentro.

#### ✓ ajuste de expectativas

Desde la propia convocatoria, con refuerzo al inicio y recordatorio durante la reunión. ¿Para qué estamos aquí?

#### ✓ asistentes

Piensa detenidamente si las personas a las que vas a convocar necesitan estar allí o si tienen algo que aportar.

#### ✓ control de intervenciones

Modula, los turnos de palabra. ¿Alguien está acaparando la reunión?, ¿hay quien no ha dicho nada? Fomenta la participación.

#### ✓ elementos técnicos

Comprueba previamente que funcionan ordenadores, proyector, conexión a internet y documentos.

#### ✓ acta

Documento sencillo con acuerdos, acciones, fechas y responsables.

#### ✓ distribución de roles

¿Quién dinamiza y modera la reunión?, ¿quién se encarga de tomar notas?

#### ✓ seguimiento

Revisa periódicamente el estado de cada actividad prevista.



## 9. En las reuniones, quien prepara la agenda y hace el acta tiene mucho ganado

# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



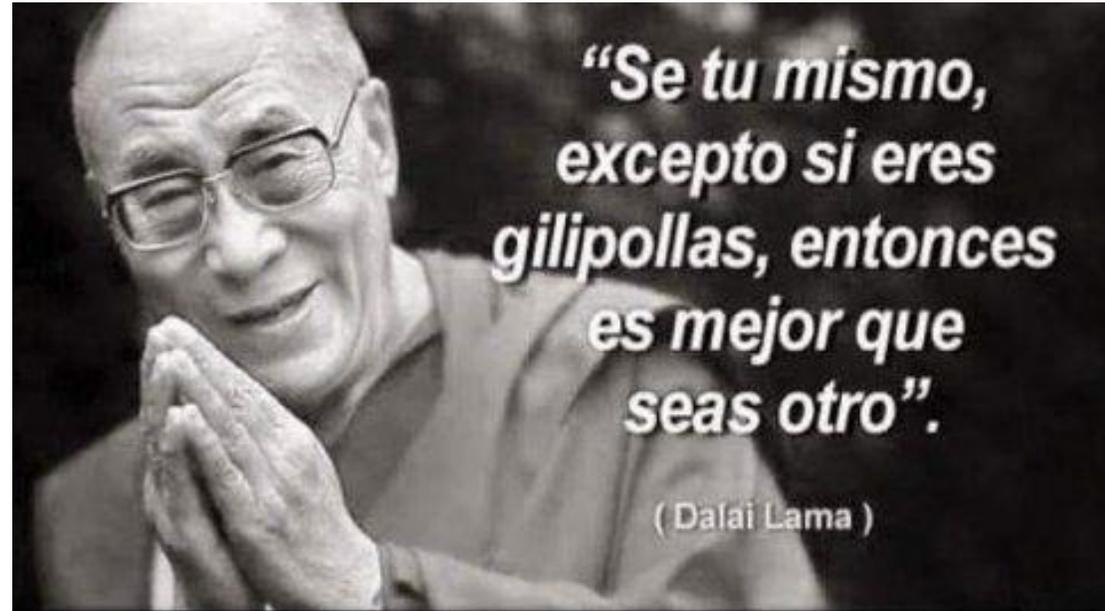
## 10. Usa el humor



Reírse de todo es propio de tontos, pero no reírse de nada lo es de estúpidos.

(Erasmus de Rotterdam)

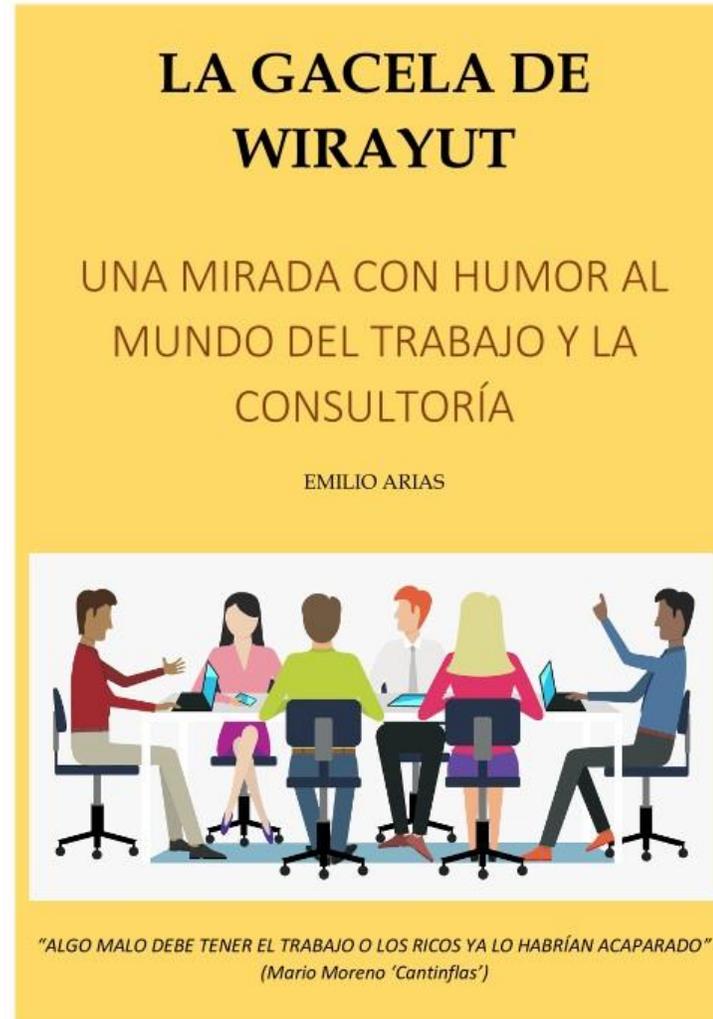
[frasescelebres.com](http://frasescelebres.com)



# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



## 10. Usa el humor



[https://elpais.com/diario/2006/04/20/ciberpais/1145498553\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2006/04/20/ciberpais/1145498553_850215.html)

# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



**11. Los conflictos suelen venir de las relaciones personales. Los temas técnicos 'siempre' tienen solución**

“

EL 10% DE LOS CONFLICTOS SE DEBEN A UNA DIFERENCIA DE OPINIÓN, Y EL 90% A UN TONO DE VOZ EQUIVOCADO.

WILLIAM URY

PRESENTALA.COM

”

# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



**12. Las noticias buenas a los clientes se dan por mail e incluyendo a muchos; las malas, en persona y de forma individual**



Anunciad con cien lenguas el mensaje agradable; pero dejad que las malas noticias se revelen por sí solas.

(William Shakespeare)

akifrases.com

# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



**12b. Empieza los mails, reuniones y actas, siempre dando las buenas noticias, no empieces por los problemas**

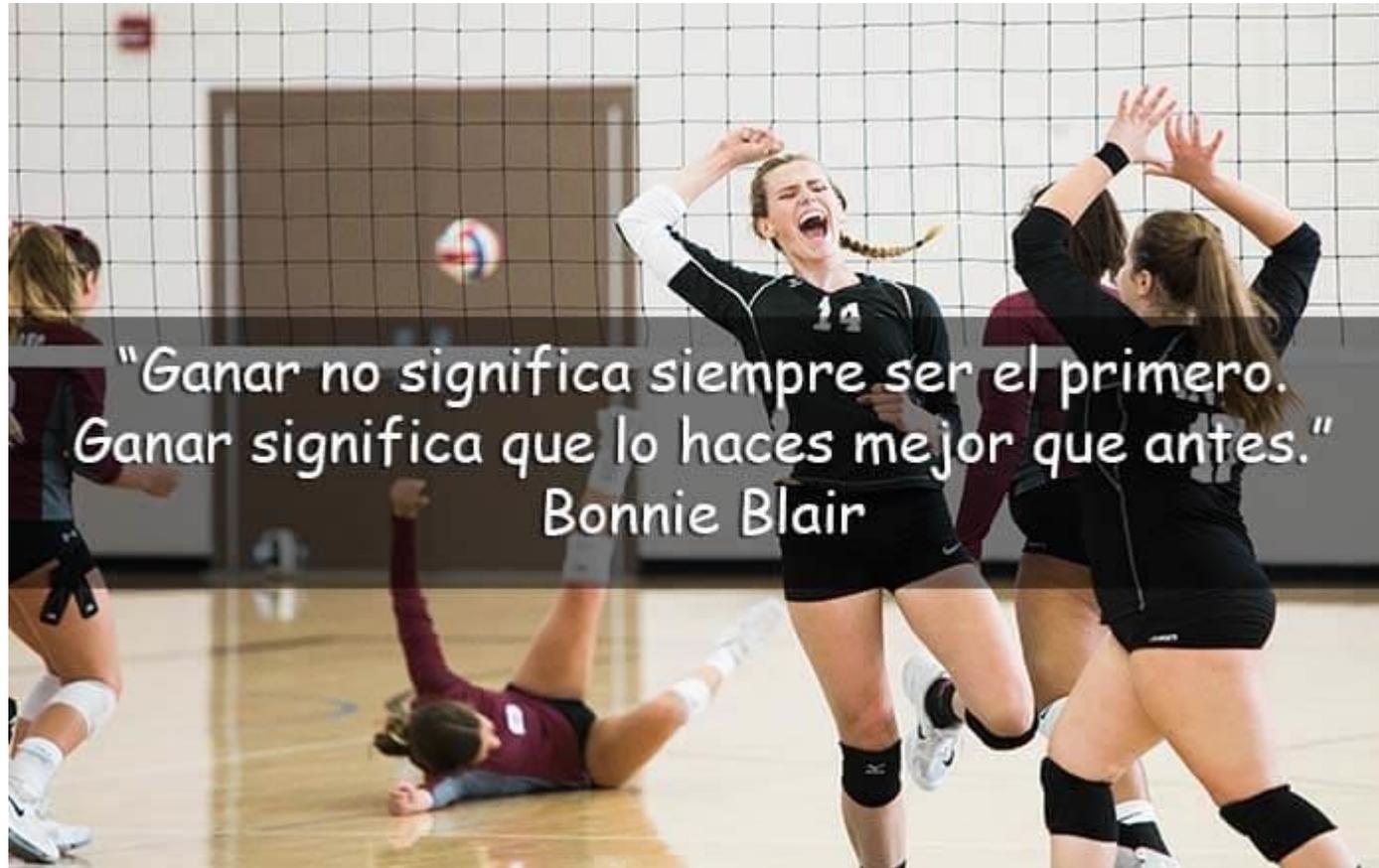
*Buenas noticias: la Tierra se  
recuperará en un millón de años.  
Somos nosotros los que  
desapareceremos.*

*Nicanor Parra*

# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



**13. Hay que ir consiguiendo pequeños éxitos 'quick wins'. Metodología ágil**



# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



**14. Actuad con confianza y seguridad. Sabemos más de lo que nos creemos**



La satisfacción de la necesidad de autoestima conduce a sentimientos de autoconfianza, valía, fuerza, capacidad y suficiencia, de ser útil y necesario en el mundo

(Abraham Maslow)

# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



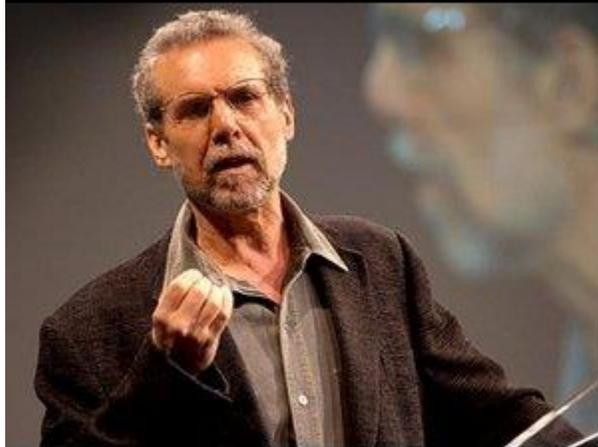
**15. Habla con los clientes cuando tengas la seguridad de que has hecho las cosas bien. La sensación de duda o estar ocultando cosas da inseguridad**



# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



## 16. Muestra empatía con tus interlocutores



Si tus habilidades emocionales no están en la mano, si no se tiene conciencia de sí mismo, si no eres capaz de manejar sus emociones dolorosas, si no se puede tener empatía y mantener relaciones efectivas, entonces no importa lo inteligente que eres , no vas a llegar muy lejos.

–Daniel Goleman

# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



**17. Plantead alternativas, no soluciones únicas (no es juego de suma cero)**



# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



**18. Cómo hablar en público: domina la materia, mira a personas que te inspiren confianza y tranquilidad, hazles hablar a ellos...)**



# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



**19. No esperéis a que os manden tareas, anticiparos y proponerlas. Es oro!!**

“Tomar la iniciativa  
no significa ser insistente,  
molesto o agresivo.  
Significa reconocer  
nuestra responsabilidad de hacer  
que las cosas sucedan”.

# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



20. De los clientes que más se quejan es de los que más podemos aprender

**Consumer truth**  
Insights • Strategy

Tus clientes más insatisfechos son **tu mayor fuente de aprendizaje**

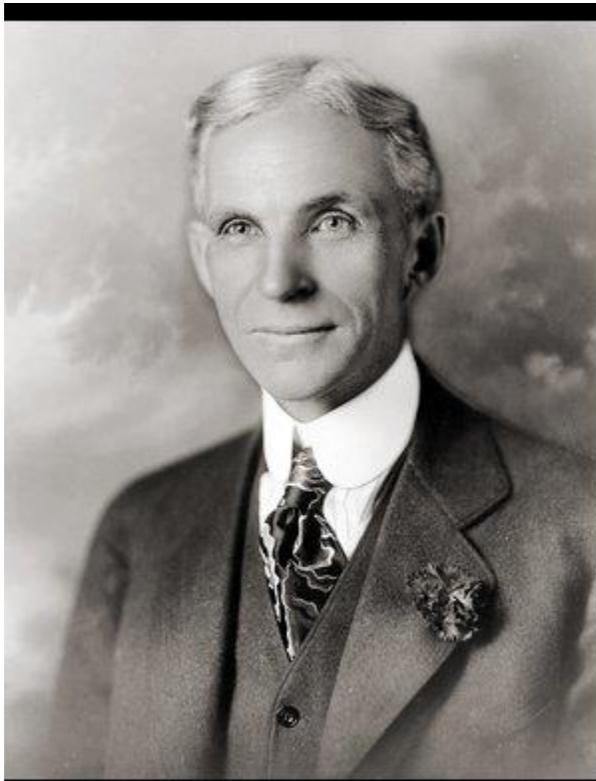
**Bill Gates**  
Fundador de Microsoft

The image shows a portrait of Bill Gates on the right side, wearing glasses and a dark sweater, with his arms crossed. The background is dark with white text. The logo for 'Consumer truth' is in the top left corner of the image area.

# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



**21. Todo lo anterior es lo que nos hace tener nuestros salarios**



No es el empleador quien paga el salario. Los empleadores sólo manejan el dinero. Es el cliente quien paga los salarios.

–Henry Ford

[www.frasesgo.com](http://www.frasesgo.com)

# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



**22. Un cliente silencioso no es buena señal. Demos motivos para su feedback**

“

Una ausencia  
de respuesta  
es una respuesta.  
Es una que dice  
‘No nos importas  
mucho.’

**Jay Baer**

# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



## 23. Este trabajo va de reputación y de credibilidad



JEFF BEZOS

«Una marca es para una empresa lo que la reputación es para una persona. Ganas reputación al tratar de hacer bien las cosas difíciles».

HubSpot

# bi Soft Skills y Trucos en IT Consulting



24. No abuseis de las frases proverbiales en las presentaciones!!

