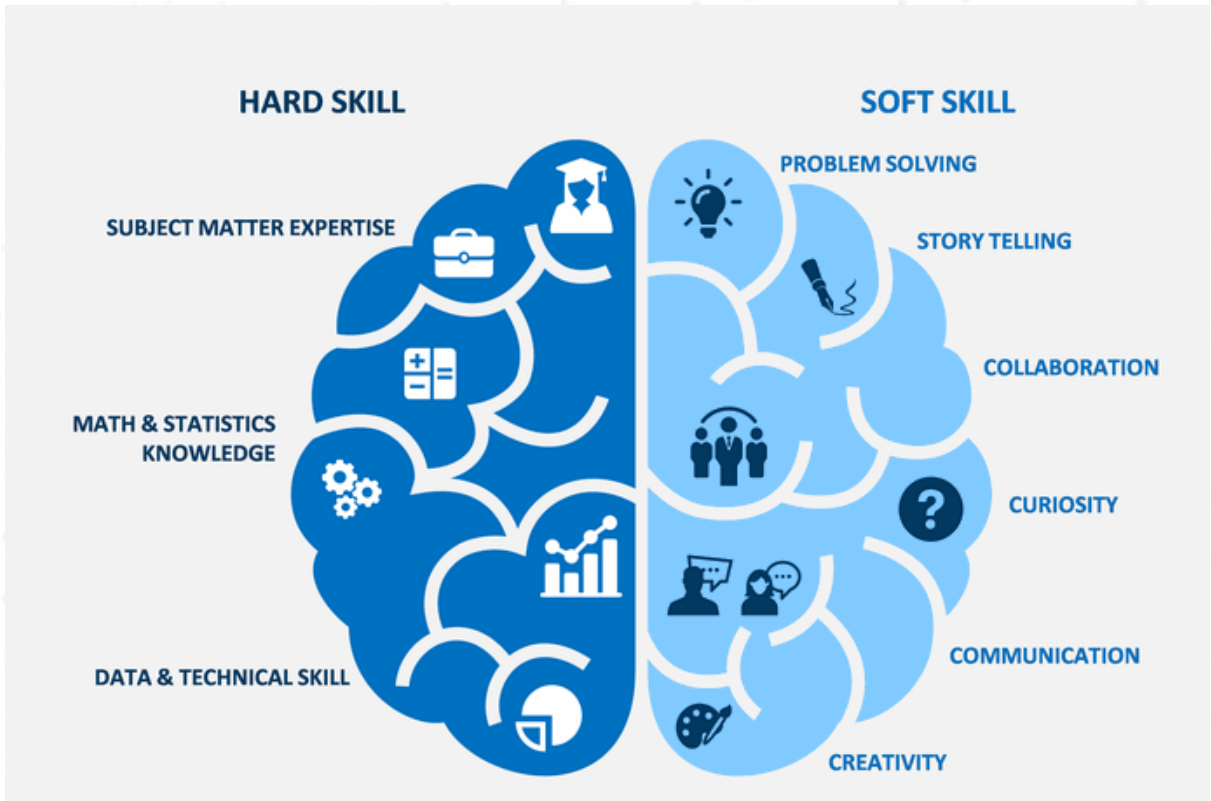


Hard skills



Soft skills



01 | ¿El cliente siempre tiene la razón?



Stew Leonard

REGLA #1

El cliente
SIEMPRE
tiene la razón.

REGLA #2

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

Nivel 1

EL CLIENTE

NO

**SIEMPRE TIENE LA RAZÓN,
PERO SIEMPRE
ES LO PRIMERO**

@ArtePresentar

01b | Al cliente siempre hay que 'escucharlo y entenderlo' para saber si tiene razón

6 TÉCNICAS DE ESCUCHA ACTIVA



02 | Llamar a los clientes siempre por su nombre de pila

¡Gracias!



03 |

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



04 | **Trabajas en equipo. Sé amable. Todos tenemos días malos.**

**Cada persona que
conoces esta
peleando una
batalla de la que
no sabes nada
al respecto.
Se amable
siempre.**

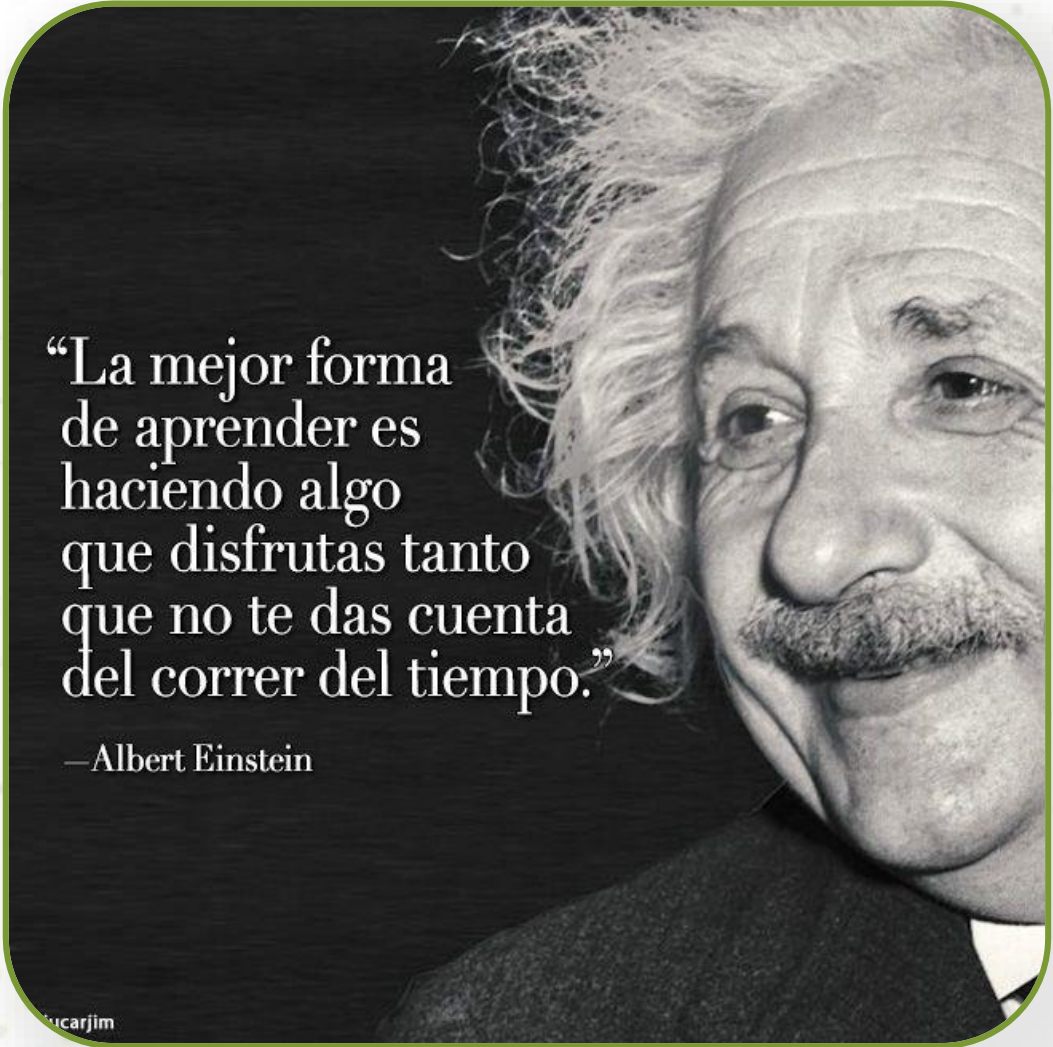
Robin Williams

[@elvisdbeuses](#)

05 | Si crees que sabes lo suficiente, estás empezando 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



ucarjim

06 | Cuenta novedades a los clientes



LA NATURALEZA HUMANA ESTÁ ÁVIDA DE
NOVEDADES.

-- Plinio El Joven. Político y escritor latino

07 | Lleva siempre un cuaderno, además del laptop a las reuniones presenciales



08 | 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

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

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.

10 | Usa el humor



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

(Erasmus de Rotterdam)



“Se tu mismo, excepto si eres gilipollas, entonces es mejor que seas otro”.

(Dalai Lama)

10 | Usa el humor

LA GACELA DE WIRAYUT

UNA MIRADA CON HUMOR AL
MUNDO DEL TRABAJO Y LA
CONSULTORÍA

EMILIO ARIAS



"ALGO MALO DEBE TENER EL TRABAJO O LOS RICOS YA LO HABRÍAN ACAPARADO"
(Mario Moreno 'Cantinflas')

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

”

12 |

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

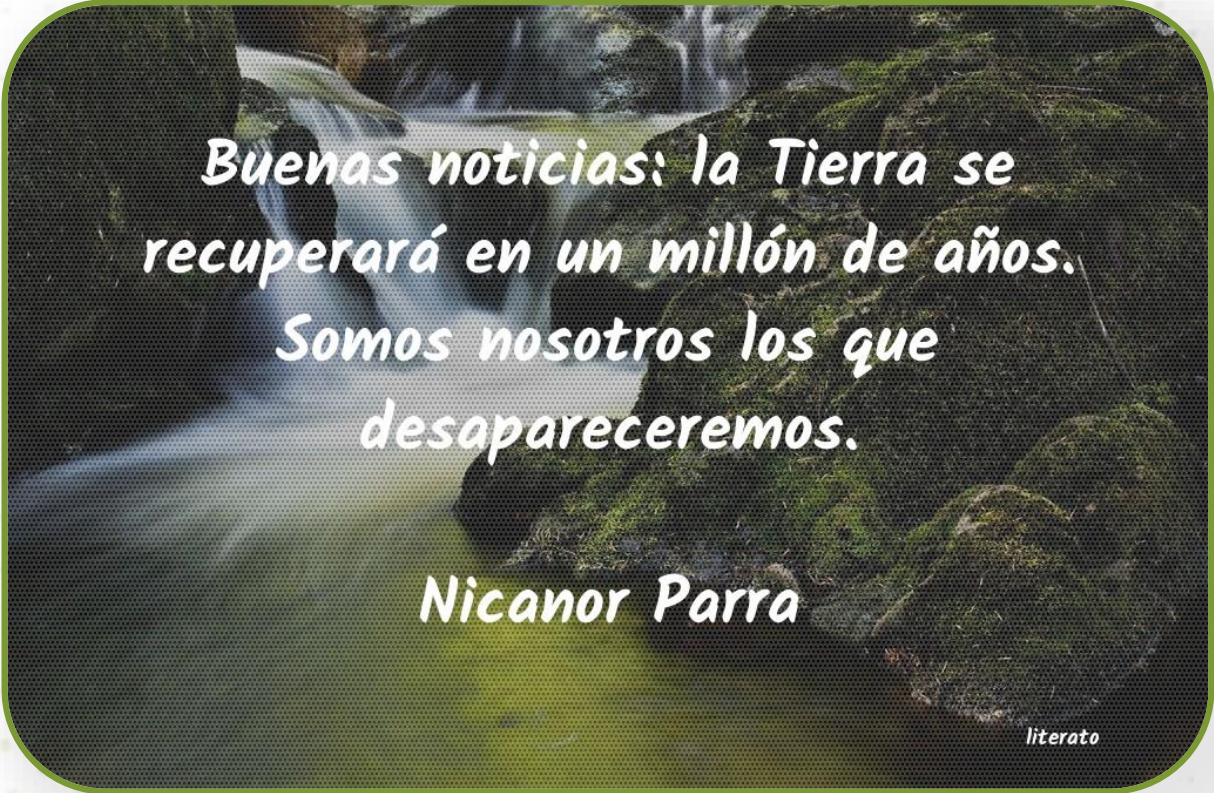


Anunciad con cien lenguas el mensaje agradable; pero dejad que las malas noticias se revelen por sí solas.

(William Shakespeare)

12b |

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

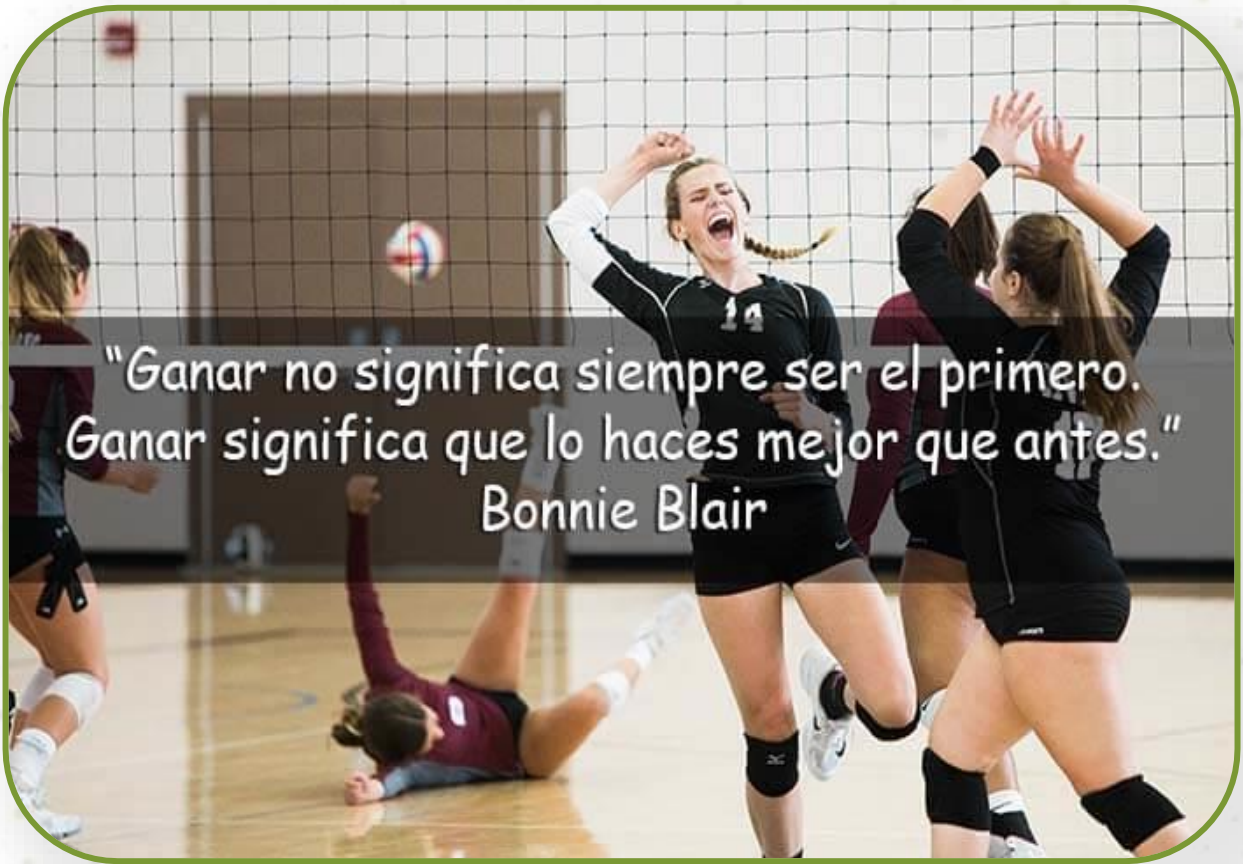


*Buenas noticias: la Tierra se
recuperará en un millón de años.
Somos nosotros los que
desapareceremos.*

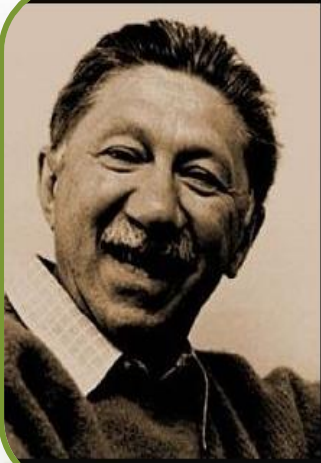
Nicanor Parra

literato

13 | Hay que ir consiguiendo pequeños éxitos: quick wins. Metodología ágil



14 | Actitud 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)

15 |

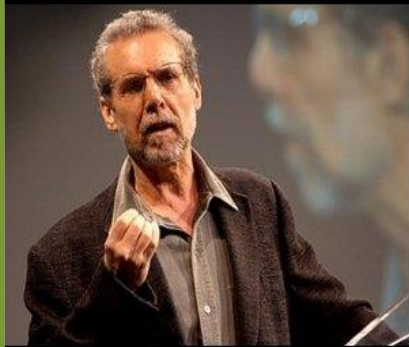
Habla con los clientes cuando tengas la seguridad de que has completado bien el trabajo. La sensación de duda o estar ocultando cosas muestra inseguridad



“Las conversaciones siempre son peligrosas si se quiere esconder alguna cosa”

-Agatha Christie-

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

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




18 |

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



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”.

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



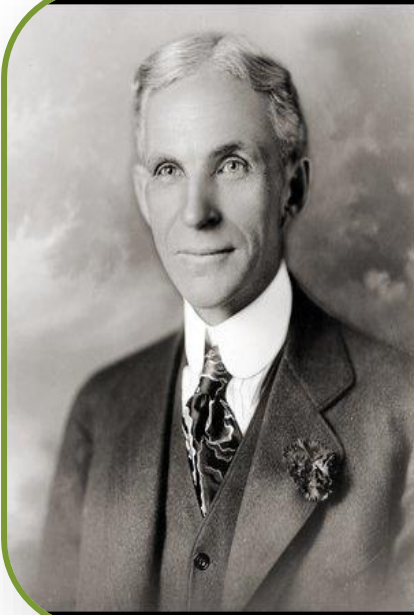
Tus clientes más insatisfechos son **tu mayor fuente de aprendizaje**

Bill Gates

Fundador de Microsoft



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

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

 **Service Quality Institute** Latin America
El líder global en servicio al cliente
www.servicequality.net

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

24 | ¡No abuséis de frases proverbiales en las presentaciones!

