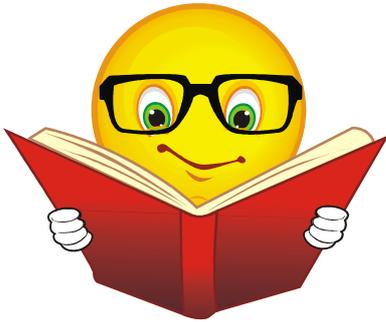


La importancia de cometer errores



Las siguientes frases son atribuidas a líderes mundiales.

“¿Quieren una formula de éxito? ¡Equivóquense mucho!

El fracaso no es el enemigo del éxito, sino su germen”.

Thomas J. Watson, fundador de la IBM

Para Winston Churchill, el liderazgo era definido como:
“**el arte de avanzar, de fracaso en fracaso, sin perder el entusiasmo”.**

“**La vida del hombre es interesante, principalmente si ha fracasado. Esto indica que trató de superarse”.**

George Clemenceau

El actor Gianfranco Brero, en una entrevista con Jaime Lertora, resaltaba la importancia de cometer errores:

Para mí, **el elemento básico del aprendizaje es el error; te equivocas y aprendes** – si eres consciente del error, obviamente-. Pero en nuestro sistema educativo, si te equivocas eres sancionado. Si supiéramos que podemos equivocarnos y que al hacerlo no estamos apretando el botón que activará la bomba atómica sino aprendiendo algo que no sabíamos, podríamos tomarnos las cosas con más calma. O sea, darnos licencia para equivocarnos y reconocer el error, saber que la próxima vez no lo cometeremos.

Bill Gates nos dice que es importante celebrar el éxito pero más importante es aprender de nuestros errores. Para **Gates lo que todo líder debe hacer es no culpar a nadie en particular por los errores sino ver qué aprendemos de ellos y cómo solucionamos el problema.** Afirma Gates:

Cuando alguien sufre fracasos, se ve obligado a ser creativo, a pensar con profundidad, día y noche. Toda empresa necesita gente que haya pasado por eso. Las empresas requieren de personas que hayan cometido errores y que hayan sabido aprovecharlos.



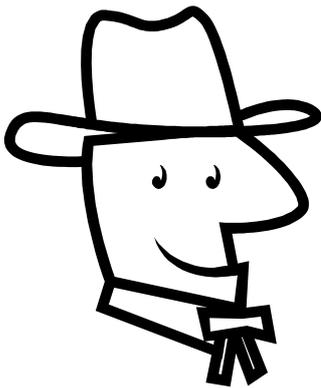
Los “e mandamientos” cuando escribimos mensajes de trabajo por correo electrónico

1. El correo electrónico es un medio de comunicación pero no es informal en sí mismo. Debe mantener las reglas de la buena comunicación epistolar
2. No usemos MAYUSCULAS porque puede ser interpretado como una llamada de atención o grito.
3. Cuando distribuyamos un mensaje a muchas personas no es recomendable la opción CC sino la de CCO (Con Copia Oculta). Es muy molesto leer un mensaje que viene con un adjunto de decenas o cientos de correos en la pantalla
4. Sea breve. Es más molesto leer una comunicación larga por correo electrónico que por correo convencional.
5. No reenvíe cadenas



Tomado de: “Etiqueta en línea” en: *Semana Económica*, 28 de enero del 2007

Los “t mandamientos” del teléfono de trabajo



1. Antes de hacer una llamada de negocios o trabajo es importante que anotemos los puntos o preguntas que deseamos tratar.
2. Seamos corteses. Nuestro interlocutor debe recibir un tono amable de voz y de entusiasmo de parte nuestra.
3. Cuando suena el teléfono, es una OPORTUNIDAD para ayudar a alguien; para dar a las personas que llaman un servicio y trato excelente.



4. Escuche bien a la persona que llama. Cuando tenga que ponerla a la espera, siempre pídale rápidamente primero su permiso. Si tiene que esperar más de un minuto, déle la opción de estar a la espera o de recibir una llamada. Para lo cual deberá anotar su nombre y su número. Dígale cuánto tiempo llevara; y después permítale decidir a ella.

Sin lugar a dudas, todos hemos tenido la experiencia de sentir que nos han transferido por toda una organización para volver al punto de partida sin haber resuelto nuestro problema inicial.

Si puede contestar correctamente a la pregunta de la persona que llama sin transferirla al departamento “adecuado”, Hágalo. Cuando tenga que transferirle, dígale a quien y por qué le esta transfiriendo

Vamos a dar algunos ejemplos de personalidades pasivas y positivas...

PASIVA: “lo siento..... ella no está disponible.”

POSITIVA: “lo siento....la doctora Villanueva no estará disponible hasta las 2:00. ¿Le gustaría dejar un mensaje, o preferiría hablar con su secretaria, la señora Miranda?”



PASIVA: “lo siento, el Departamento de Adquisiciones está cerrado por el resto del día tendrá que volver a llamar.”

POSITIVA: “lo siento, el Departamento de Adquisiciones cierra a las 5:30 p.m. ¿Querría darme su nombre y dirección y el numero de factura? Puedo encargarme de que alguien le llame a primera hora de la mañana.”

Hay una diferencia extraordinaria entre la personalidad telefónica pasiva y positiva. Las personas la notan y responden de una manera entusiasta si reciben ese “poquito más”.

Además, es mucho más divertido ser una personalidad positiva. Si tiene alguna duda, ¡pruébelo y vea por usted mismo!

Adaptación de: ***Su personalidad telefónica***. The economics press, inc.
12 Daniel road fairfield, NY 07004-2565 USA. Puede consultar estos documentos en la Hemeroteca. Primer sótano.
(Cod. HF 5500.A1 S8)

Los consejos de Jaime Lertora



Cuando llamas a una empresa, percibes con claridad si la persona que te responde está concentrada en atenderte o está “aprovechando” el tiempo para archivar sus papeles, chatear o llenar el crucigrama.

Recuerda que solo tienes tu voz y no tu expresión facial para mantener la atención del usuario.

No se trata de un amigo que te ha llamado por el placer de escuchar tu voz sino de un usuario que quiere resolver un problema

No te olvides que tienes que utilizar con el usuario un lenguaje formal y respetuoso, en el que resultan inaceptables la jerga y las expresiones fuera de lugar.

Cuando tu usuario y tú logran entenderse bien, no solo gana la Universidad sino que, en términos emocionales, la llamada sirve para recordarte lo gratificante que es tu trabajo.

Contesta pronto.

Da tu nombre y de la oficina

Imagina a tu interlocutor. Toma conciencia que no estás conversando con un teléfono sino con un ser humano.

Escucha al usuario y organiza tus respuestas

Respeto a tu interlocutor mientras habla. Trata de no interrumpirlo.

Si tienes dudas, repite lo que entendiste y pídele a la otra persona que te confirme si tu interpretación es correcta.

Haz todo lo posible por solucionar el problema o atender el pedido de tu usuario.

No comas ni tomes ni mastiques chicle mientras conversas.

Despídete amablemente y agradece la llamada

Si no sabes algo dilo directamente y comprométete a devolverle la llamada a tu usuario en determinado lapso para darle la información precisa. Cumple tu promesa

Repite los números que te den para verificar que los registraste de manera correcta. Si tienes que anotar nombres difíciles o palabras en un idioma que no conoces, no te arriesgues y deletrea: d de dedo, a de amigo, s de seguro, etcétera.



Adaptado de *Habla: guía para una comunicación exitosa* por Jaime Lectora

El saber escuchar:

Ser empático es interesarse por el otro



Escuchar es una habilidad desconocida por la mayoría de nosotros...

En los pueblos chicos todos se conocen, en las grandes ciudades la vida cotidiana hace más difícil saber quién es la persona que vive o trabaja contigo. **Se da el caso de familias que contratan los servicios de una empleada del hogar y no saben sus apellidos ni dónde vive o qué hace en su día libre.**

Pero ¿sabemos quiénes son nuestros compañeros de trabajo? A veces ni tenemos idea de qué función cumplen en la biblioteca.

También está el caso de profesores que no conocen el nombre de sus alumnos y viceversa.

Es impresionante el poco interés que tenemos por saber un poco más de cada uno de los otros, que son las personas que nos rodean y con quienes compartimos buena parte de las horas que constituyen nuestra vida.



¿Quiénes son nuestros vecinos? ¿Quiénes viven a la derecha, izquierda o al frente de nuestras casas? ¿Cuentas con empleada del hogar? ¿Sabes cómo se apellida?

Dale Carnegie escribió un libro que se titula ***Cómo ganar amigos e influir sobre las personas.*** En esta obra Carnegie sugiere que tomemos consideración en recordar los nombres de las personas. Es un pequeño esfuerzo pero nos dará réditos en nuestra vida personal y laboral. Por lo tanto, **comprendamos que el nombre de una persona es algo muy valioso para ella y procuremos esforzarnos por recordar los nombres y apellidos de quienes nos rodean.**

Adaptado de las obras:

Habla: guía para una comunicación exitosa por Jaime Lectora

Cómo ganar amigos e influir sobre las personas Por Dale Carnegie

Otro consejo: Sonría

Cuando somos atendidos, los usuarios o clientes esperamos por lo menos una sonrisa que nos haga ver que nuestra presencia es bienvenida. Que somos importantes. Que existimos. Que le interesamos a la persona cuyo sueldo o ingreso depende de nosotros, sea el empleado de la bodega, del supermercado, de la oficina universitaria.



Carnegie señala algo que deberíamos saber todos: **que la expresión del**



rostro es más importante que la ropa que nos ponemos.

¿Pero podemos sonreír de manera sincera? Creo que sí. **Las personas que sonríen de manera sincera tienden a trabajar, vender y a criar hijos más felices.** Y hay un dicho atribuido a los milenarios chinos que dice más o menos así:

“El hombre cuya cara no sonríe no debe abrir una tienda”

Adaptado de las obras:

Habla: guía para una comunicación exitosa por Jaime Lectora

Cómo ganar amigos e influir sobre las personas Por Dale Carnegie

Compilado por Antonio Cajas.
Febrero de 2011