

EJERCICIO: RETROINFORMACIÓN APLICANDO TÉCNICA DE COACHING**Instrucciones**

1. Lea, analice y compara los dos siguientes acercamientos de conversaciones de manera individual. Una conversación es diciendo sin mucha explicación (tell) y otra es utilizando coaching con retroinformación. (feedback).
2. Practique utilizando ambos libretos con otro compañero (a).
3. Luego, reflexione respondiendo las siguientes preguntas:
 - a. ¿Cómo me siento con ambos acercamientos?
 - b. ¿Cuáles son las diferencia entre los dos acercamientos?
 - c. ¿Cuáles son los beneficios de la retroinformación aplicando la técnica de coaching?

Tell conversation

Peter	Has hablado sin escuchar al cliente y es muy probable que ella reduzca los servicios con nosotros. Debes ser más atenta con los clientes.
Carla	No lo veo así. Ella quería saber más acerca de nuestro nuevo producto y le estaba describiendo con entusiasmo.
Peter	Estas equivocada, no escuchaste bien su necesidad. Espero no volver a ver ese comportamiento en ninguna otra atención con clientes.
Carla	Intenté la mejor forma de vender el producto y cumplir con el objetivo.
Peter	No era lo suficientemente bueno.
Carla	Me parece que no lo es nunca. No sé lo que debo hacer o lo que esperas de mí.
Peter	Sólo sigue y has lo que te digo. Debemos ampliar los productos en nuestra cartera de clientes.

Coaching Conversation

Peter	Así que, ¿cómo piensas te fue en la atención que le diste a la cliente?
Carla	Bien, pero no estoy segura de que ella compró la idea.
Peter	Cuéntame, ¿qué te hace pensar eso?
Carla	Le explique algunas características del producto, pero al final ella parecía un poco fría.
Peter	¿Me permites ofrecerte algunos consejos y retroinformación para una próxima ocasión?
Carla	Sí, claro. Adelante.
Peter	Bien, ¿cuáles eran los puntos que se estaban discutiendo cuando la conversación corría sin problemas?
Carla	Supongo que cuando me estaba contando con alegría sobre su nueva planta eléctrica y la interrumpí para explicarle sobre nuestro producto.

Peter	¿Por qué?
Carla	Porque ella estaba entusiasmada y quería contarme más sobre lo bueno que ha sido tener esa planta nueva.
Peter	¿Cuáles fueron los puntos que discutían cuando la conversación corrió con más dificultad?
Carla	Poco después que le hablé de nuestro nuevo producto. Ella parecía escuchar y estoy segura de que expliqué todos los puntos clave, pero hubo un gran silencio de ella después.
Peter	Por lo tanto, ¿qué piensas pudo significar o provocar ese silencio?
Carla	Tal vez que ella no estaba interesada o que no entendía. No lo sé. ¿Qué fue lo que tú observaste o escuchaste?
Peter	Estoy de acuerdo que parecía entusiasmada con su nueva planta eléctrica y parecía que quería hablar más sobre el tema. Pero luego, empezaste a hablar sobre el nuevo producto y continuaste durante cinco minutos.
Carla	¿Lo que es demasiado largo?
Peter	Tal vez, pero lo más importante es, ¿por qué empezar a hablar de ese producto?
Carla	Pensé que era el momento adecuado o que ya era hora. Pensé que ya estaba tarde para explicarle sobre el producto. ¿Realmente hablé cuando aún ella estaba hablando?
Peter	Sí. ¿Por qué crees que fue?
Carla	Me involucré con su entusiasmo y al mismo tiempo me sentí frustrada porque no había tenido la oportunidad de hablar de nuestros productos y ya se acababa el tiempo. Pero, tenía que haber esperado.
Peter	¿Qué otra cosa podrías haber hecho?
Carla	Supongo que podría haber escuchado para encontrar un vínculo más directo entre su planta eléctrica y nuestro producto. Volver a lo básico, las personas compran cuando tienen una necesidad y un claro beneficio de hacerlo.
Peter	¿Cómo puedes centrarte mejor en los acercamientos a clientes en el futuro?
Carla	En primer lugar, yo podría ser más clara sobre el propósito del conversatorio o reunión. Como, por ejemplo: me gustaría que conversemos uno minutos para que me cuente como le va, repasar sus necesidades actuales y ofrecerle soluciones, si así lo necesita. Cuando algún punto de compra venga a la conversación estaré dispuesta a reconocerlo y a ir sobre esto una vez el cliente haya terminado de hablar.