

**TARJETA HERRAMIENTA No. 4
COMUNICACIÓN UNO-A-UNO POR TELÉFONO**

Introducción

Las comunicaciones uno-a-uno con los tomadores de decisión son útiles para establecer contactos preliminares para subsiguientes reuniones cara-a-cara, o como medios de comunicación en su derecho propio.

Muchas de las sugerencias y consejos de la Herramienta 3 Reuniones Cara-a-Cara son aplicables a las comunicaciones telefónicas. Así que por favor lea la Herramienta 3 con esta Herramienta. Los elementos comunes incluyen: encontrar quienes son esas figuras claves influyentes a quien usted tiene que dirigirse e influenciar; como prepararse, desempeñarse durante y en el seguimiento de una comunicación telefónica. Muchos de los puntos hechos en la introducción de la Herramienta 3 son también relevantes: el tiempo de la comunicación; ponerse en los zapatos del tomador de decisión; impulsar a los aliados a hacer *lobby* con la misma persona; hacer peticiones realistas y comprometer apoyo y acciones.

Usted no tiene que preocuparse sobre la comunicación no-verbal puesto que es mucho menos importante en el teléfono que en las reuniones cara-a-cara. Sin embargo, la parte mala es que usted no tiene signos no verbales para ayudarle a entender el estado de la mente/ ánimo de la persona a quien le habla. Lo único que tiene es la voz. Igualmente, usted necesita estar al tanto de su tono de voz y sus maneras en el teléfono puesto que ellas influenciarán si el tomador de decisión quiere escuchar lo que usted tiene que decir.

Igual que par alas comunicaciones cara-a-cara, asegúrese de entender lo que el tomador de decisión está diciendo. Con lenguajes diferentes (aun dentro del mismo lenguaje) hay mucho espacio para malentendidos en el teléfono y sin las señales no verbales usted puede no estar al tanto del uso cultural de ciertas expresiones o palabras.

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none">☺ Usted solo tiene que pensar en algunos asuntos de comunicación no verbal.☺ No tiene que programar una reunión☺ Opción para larga distancia☺ Menos intimidante que una reunión cara-a-cara	<ul style="list-style-type: none">☹ No es tan efectiva como una reunión cara-a-cara en términos de establecimiento de confianza y trato a largo plazo o enganchar compromiso☹ Es mucho más difícil hacer una “impresión personal duradera” por teléfono☹ Usted sólo puede presentar su caso verbalmente por teléfono (no visualmente o con material escrito)☹ Necesita buenas maneras telefónicas☹ Necesita pasar por el AP☹ Posibles interrupciones por interferencia

	⊗ Las líneas telefónicas se dañan completamente debido a fallas técnicas
--	--

COMO: desempeñarse en comunicaciones uno-a-uno por teléfono

Preparación

La preparación es vital antes de la comunicación como en la comunicación cara-a-cara. Asegúrese que tiene todos los materiales de apoyo y sus detalles de contacto a mano. Tal vez querrá usar tarjetas apuntadoras para asegurar que se está comunicando sucinta y efectivamente.

Pasar por el buen AP

Uno de los mayores problemas es pasar por el buen AP (asistente personal) para comunicarse realmente con el tomador de decisión particular con quien usted quiere hablar. Se enlistan algunos concejos que le pueden ayudar:

1. Sea educado: hable al AP como si tratara al tomador de decisión.
2. Construya trato con el AP: en una conversación por teléfono esto incluye hacer juego con el tono de voz, ritmo y paso/ velocidad de discurso del AP. Edúquese en construcción de relaciones (ver Herramienta 2).
3. Asegure que tiene una proposición de valor: comuníquese clara y sucintamente
4. Empodere al AP y hágalo sentir importante (asegurándose que su mensaje es lo suficientemente clave para que el AP sea capaz de entenderlo y pasárselo correctamente al tomador de decisión).
5. Si usted no puede acceder al tomador de decisión, haga un arreglo con el AP y haga seguimiento con acción (e.g. acuerde que el AP muestre al tomador de decisión su documento de política/ mensaje que envíen en cierta fecha y continúe con otra llamada telefónica para revisar que esto se ha hecho).
6. Si es culturalmente inapropiado, use el primer nombre para el tomador de decisión (para afianzar el vínculo personal).
7. Use referencias vínculos/ personales para que el mensaje suene más personal (e.g. “Me encontré con el Sr. X/ Steven en la conferencia sobre RN la semana pasada y....”)
8. No se desanime. El trabajo del AP es desanimarlo. Usted necesita persuasión gentil y persistente.

Durante la conversación

1. Saludo: éste es especialmente importante par alas figures con autoridad en las culturas donde se enfatizan las formalidades. Sea deferente si esta es la costumbre.
2. Comprometa a la persona con su primera oración. La primera oración(es) es crucial ya que usted no esta físicamente presente y usted quiere que el tomador de decisión esté interesado en lo que tiene que decir y no cuelgue el teléfono.
3. Presente su argumento/ mensaje claramente (vea la Herramienta 1). Recuerde los mensajes efectivos y sucintos.
4. Dele tiempo al tomador de decisión para comentar/ hacer preguntas. Si ellos prefieren hablar en otro momento asegúrese de acordar una fecha y hora precisas y escríbalas en su agenda. Si usted recibe un “lo llamo después” decepcionante, insista en llamar usted mismo. Nunca ceda el puesto del conductor.
5. Agradezca al tomador de decisión por su tiempo

6. Asegure que usted enviará un mensaje/ carta para confirmar lo que discutieron y indique futuras acciones (especialmente aquellas involucrando al tomador de decisión). Los mismos puntos que en la Herramienta 3.

ACTIVIDAD PARA LA PRACTICA DE HABILIDADES

El ejercicio al dorso ha sido diseñado para ayudarle a practicar sus técnicas de persuasión. Usted necesita ser capaz de persuadir a una variedad de audiencias diferentes en situaciones diferentes. Usted necesitará técnicas de persuasión en cada una de las situaciones siguientes:

- Comunicación por teléfono/ correo electrónico uno-a-uno
- Reuniones planeadas cara-a-cara
- Cuando dé un mensaje de un-minuto
- Mientras que hace presentaciones
- Mientras que hace entrevistas con los medios y conferencias de prensa
- En menor grado cuando prepara comunicaciones escritas (comunicados de prensa, documentos de política)

NB. Por tanto, este ejercicio puede ser practicado en conjunto con las habilidades señaladas en las Tarjetas Herramienta para cada una de las situaciones listadas anteriormente.

Meta: Practicar las técnicas de persuasión

Tiempo: 45 minutos (5-10 minutos para cada declaración)

Tarea: Buscar las tres páginas tituladas colgadas alrededor de la habitación de capacitación. La primera se titula “rotundamente de acuerdo” la última se titula “rotundamente en desacuerdo” y la tercera, en el medio, se titula “indeciso”. Estas páginas representan una escala de la opinión pública desde el acuerdo rotundo hasta el rotundo desacuerdo. Imagínese que está participando en una encuesta rápida de opinión pública. El capacitador leerá la declaración en alto y usted tendrá que expresar su opinión parándose en el punto de la escala que refleje mejor su punto de vista. Usted puede escoger ubicarse en cualquier parte del rango según sea apropiado (no necesariamente en frente de alguna de las 3 páginas).Usted debe reaccionar a la declaración tal cual es leída; usted no puede alterarla o cuestionarla.

Escuche al entrenador leer lentamente la declaración dos veces. Luego ubíquese en la escala. Una vez que todos los participantes hayan ubicado sus posiciones, aquellos parados bajo el “rotundamente de acuerdo” y “rotundamente en desacuerdo” deben convencer a los “indecisos” a moverse para apoyar sus posiciones. Primero uno-dos participantes del lado “rotundamente de acuerdo” explican brevemente su posición intentando persuadir a los “indecisos”. Luego uno-dos participantes del lado “rotundamente en desacuerdo” articulan sus puntos de vista intentando persuadir a los “indecisos”. El capacitador preguntará luego si alguno de los “indecisos” ha sido persuadido a moverse. Si alguno de los participantes cambia su opinión durante el ejercicio, el/ella debería moverse al punto apropiado de la escala. Finalmente, el

capacitador preguntará a los “indecisos” restantes por qué no se movieron y si ellos se sienten inclinados a cambiar de opinión.

Después de 5-10 minutos de discusión sobre la primera declaración, repita el ejercicio según el capacitador lee una segunda declaración diferente. (Opcional: 5-10 minutos después repetir con una tercera declaración)

Actividad de seguimiento, discusión y puntos Aprendidos Técnicas de Persuasión:

- Cuando se paró en la escala, ¿qué técnicas de persuasión le influyeron para cambiar su posición? (Intente señalar un argumento específico o una técnica de comunicación que lo llevó a un cambio de opinión).
 - el uso de hechos y cifras
 - el uso de la vida real, ejemplos humanos
 - peticiones de los individuos a nivel personal
 - escuchar el punto de vista del orador

- ¿Usaron los oradores alguna técnica que provocara distanciamiento?
 - Voz fuerte/ agresiva
 - Exageración de los hechos

Cuando el objetivo es construir apoyo para los resultados de su investigación, ¿cuál es más efectivo: debatir con sus adversarios o persuadir a las partes neutrales?

- La respuesta puede variar de una campaña de incidencia a otra; sin embargo, en muchos casos, un ataque de la oposición simplemente enciende más el debate. A veces, una aproximación de ataque distancia al público neutral.
- Si alguno de los “indecisos” no cambió su posición, ¿por qué los argumentos fueron poco atractivos y no persuasivos?

CONCEJOS PARA EL EXITO:

- *Hable claramente*
- *Practique sus maneras al teléfono con amigos/ colegas*
- *Practique sonreír mientras que habla; sonará mas amigable y será entendido más claramente*
- *La otra persona no puede verlo pero recuerde que su entonación es más clara cuando usted sonrío*
- *Tenga consigo todos los materiales/ documentos de apoyo antes de llamar como evidencia de soporte*
- *Averigüe el lenguaje del tomador de decisión con quien usted planea hablar. No haga supuestos sobre el conocimiento/ uso del lenguaje*
- *Utilice los concejos indicados arriba para pasar por le buen AP*
- *Si usted no puede pasar por el buen AP, sea persistente y no se rinda*