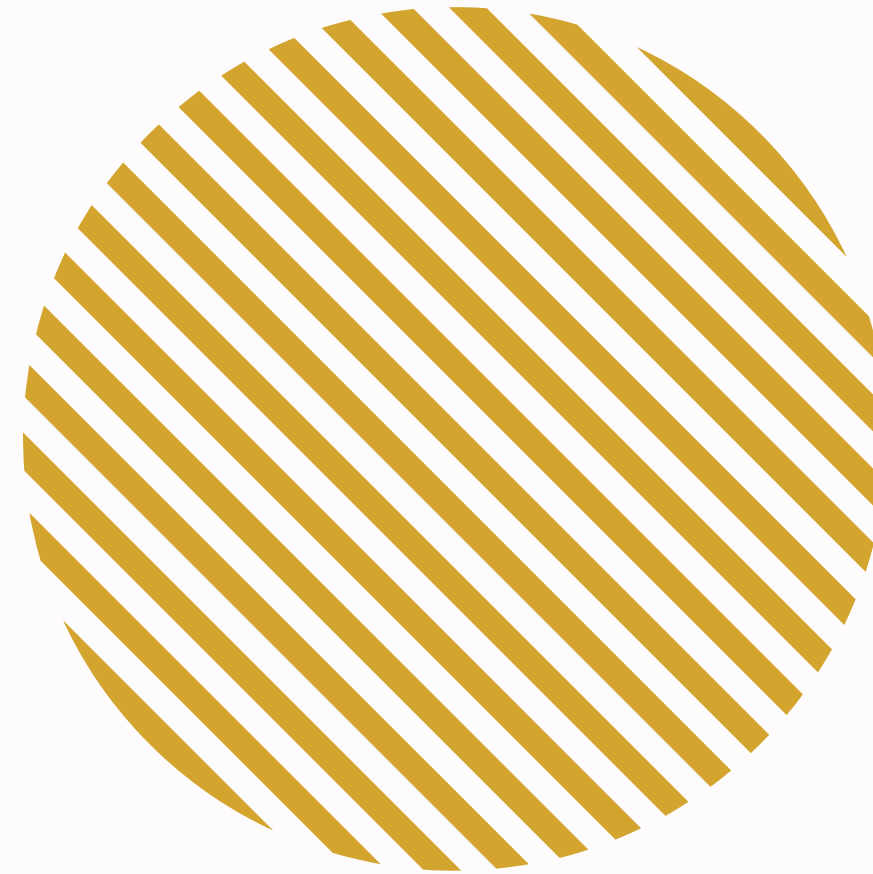


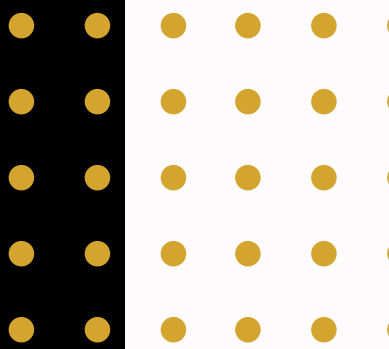


MODULO 2

CLASE 8

CERTIFICACION

que se requiere

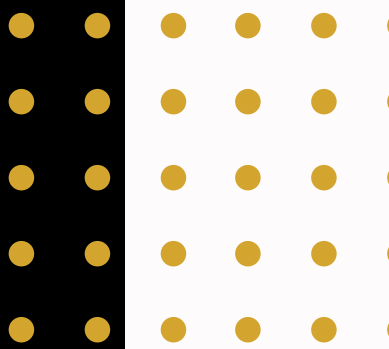


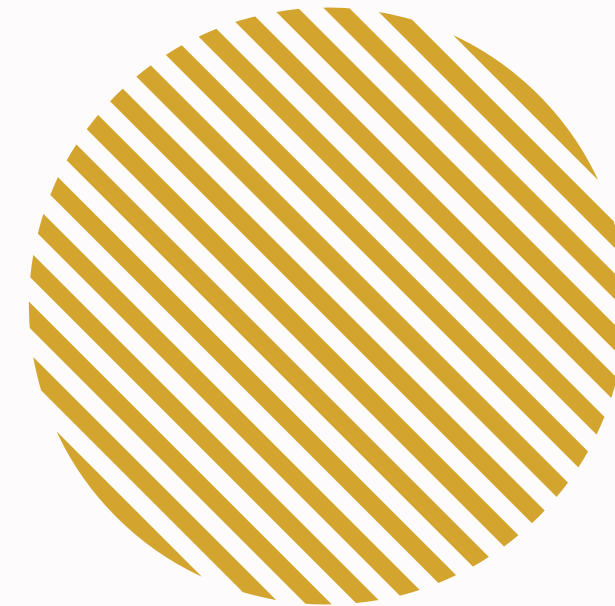
Clase 8

PEDIDOS, OFERTAS Y PROMESAS

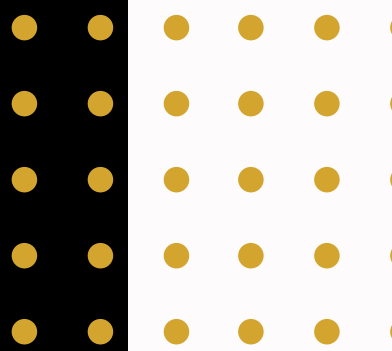
“Las relaciones no se fortalecen por las buenas intenciones, sino por los compromisos que se cumplen.”

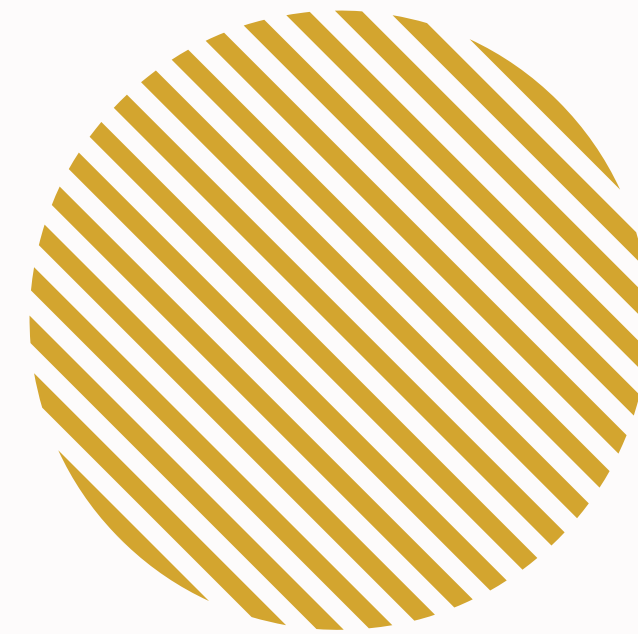
CERTIFICACION INTERNACIONAL EN
COACHING ONTOLOGICO Y PNL





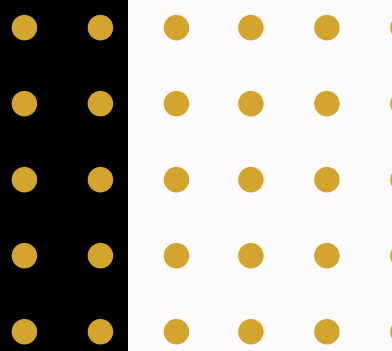
-  ¿Por qué fracasan muchas conversaciones?
-  El arte de hacer pedidos efectivos
-  Cómo realizar ofertas de valor
-  El poder de las promesas
-  La construcción de la confianza
-  ¿Qué hacer cuando un compromiso no se cumple?
-  Caso práctico
-  Bitácora de aprendizaje

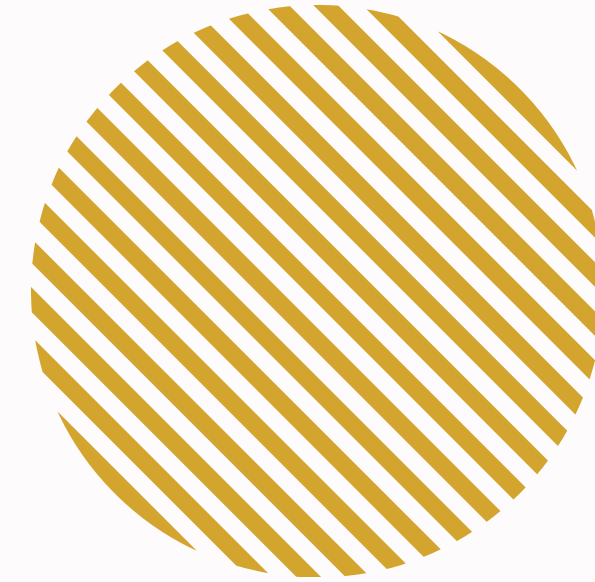




OBJETIVOS

- **Diseñar pedidos claros y efectivos.**
- **Diferenciar un pedido de una exigencia.**
- **Construir ofertas que generen valor.**
- **Comprender el impacto de las promesas en la confianza.**
- **Gestionar incumplimientos desde una conversación de coaching.**
- **Coordinar acciones mediante conversaciones conscientes.**



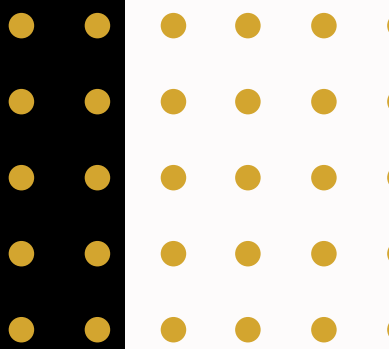


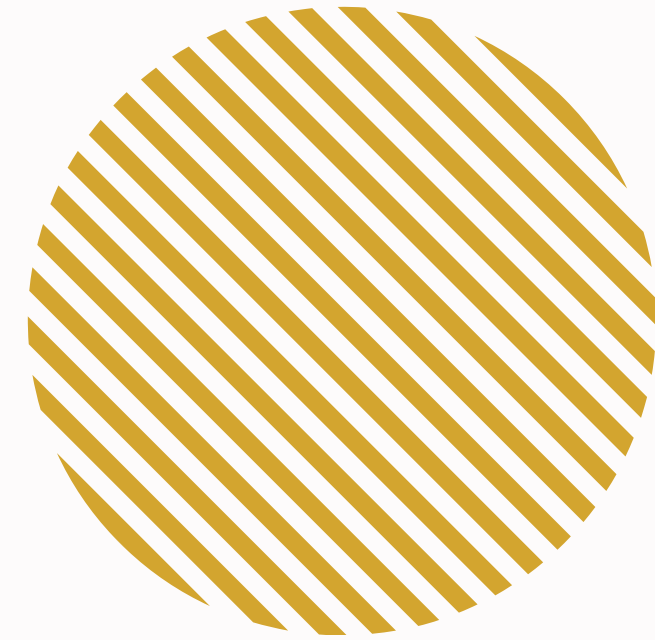
¿POR QUÉ FRACASAN MUCHAS CONVERSACIONES?

La mayoría de los conflictos no ocurren por mala intención, ocurren porque las personas:

- Suponen que el otro entendió.
- Esperan que el otro adivine.
- No hacen pedidos claros.
- No confirman acuerdos.
- No expresan límites.
- No revisan compromisos.

Una conversación efectiva evita malentendidos antes de que ocurran.

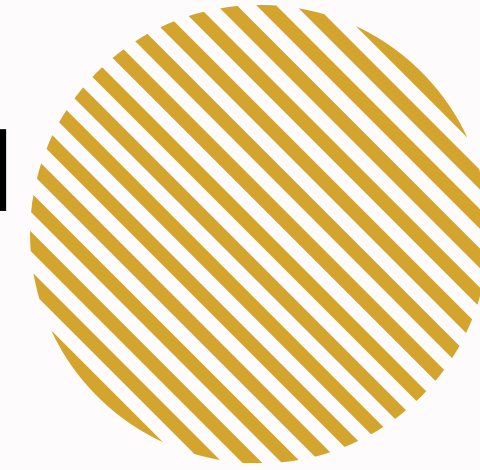




¿QUE ES UN PEDIDO?

① **Un pedido es una solicitud explícita para que otra persona realice una acción.**
No es una orden.
No es una insinuación.
No es una expectativa silenciosa.
Es una conversación que abre la posibilidad de coordinar acciones.

LOS CINCO ELEMENTOS DE UN PEDIDO EFECTIVO



Un buen pedido responde a cinco preguntas:



¿Quién? = ¿A quién le hago el pedido?

¿Qué? = ¿Qué necesito exactamente?

¿Cuándo? = ¿Para qué fecha o momento?

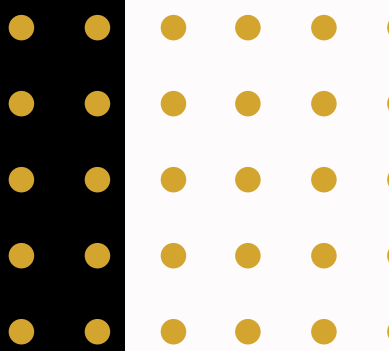
¿Cómo? = ¿Qué condiciones debe cumplir?

¿Para qué? = ¿Cuál es el propósito del pedido?

Mientras más claridad exista, menos espacio habrá para interpretaciones.

UN PEDIDO PUEDE TENER UN NO COMO RESPUESTA

UN PEDIDO NO ES UNA ORDEN!!!



Clase 8

EJEMPLO DE PEDIDO



Pedido poco efectivos

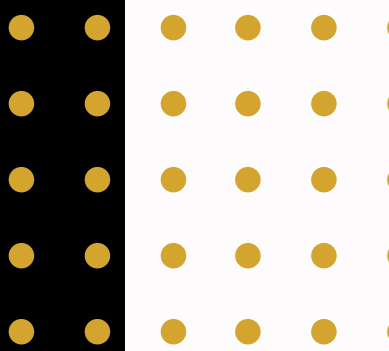
“Traeme la carpeta roja.” “Necesito Ayuda”

¿Cuándo?

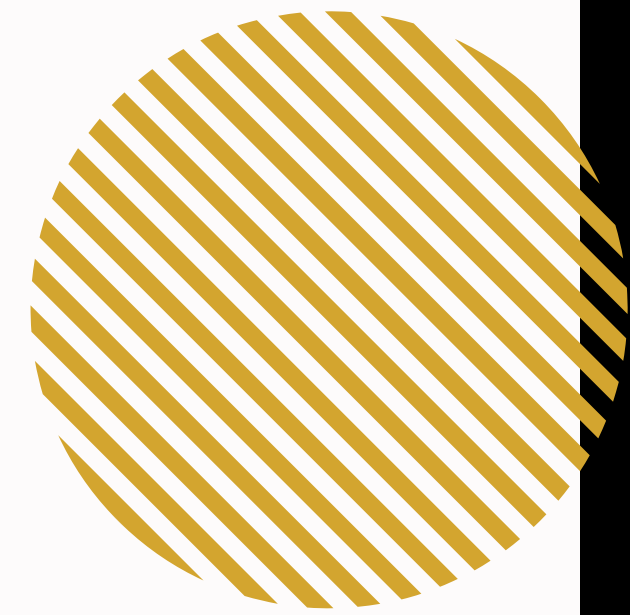
¿Con qué?

PEDIDO EFECTIVO

“Pedro, ¿Podrías revisar la propuesta comercial hoy antes de las 4:00 p. m. para enviarla al cliente mañana?”



Clase 8



¿QUE ES UNA BUENA OFERTA?

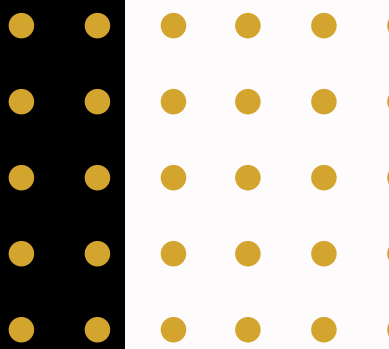
1

Una oferta es poner voluntariamente un recurso al servicio del otro.

Puede ser:

- **Tiempo**
- **Conocimiento**
- **Experiencia**
- **Recursos**
- **Escucha**
- **Acompañamiento**

Una buena oferta genera posibilidades.



¿QUE ES UNA PROMESA?



Una promesa es el compromiso que una persona asume para realizar una acción futura. Toda promesa genera expectativas.

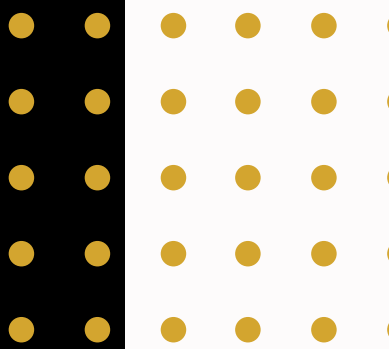
Cuando se cumple:

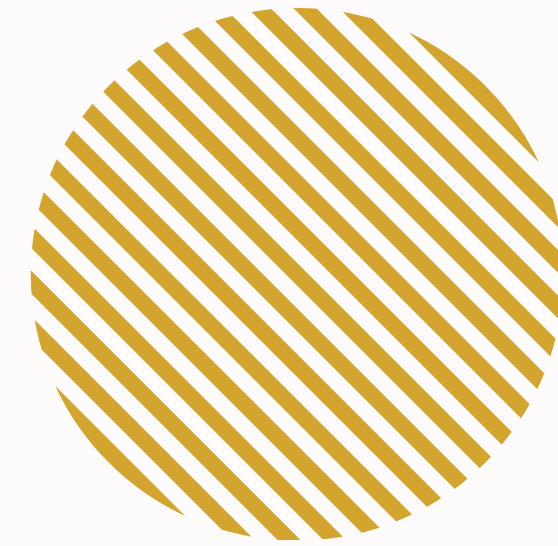
✓ **aumenta la confianza.**

Cuando se incumple:

✓ **disminuye la credibilidad.**

La confianza se construye promesa tras promesa.





EL CICLO DE COORDINACIÓN DE ACCIONES

Surge una necesidad.

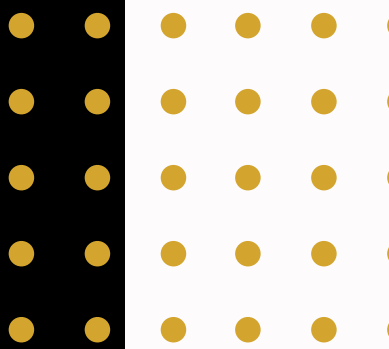


Se realiza un pedido.



La otra persona responde:

- **Sí,**
- **No,**
- **Contraoferta,**
- **Solicita aclaración**

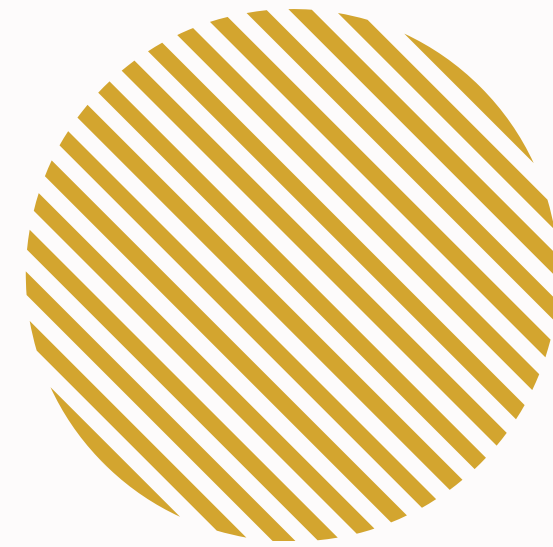


¿QUÉ HACER CUANDO PEDIDO NO SE CUMPLE?

Primero investiga.

- ¿Qué ocurrió?
- ¿Qué impidió cumplir?
- ¿Qué aprendizaje obtienes?
- ¿Qué nuevo compromiso puedes asumir?
- ¿Qué necesitas para cumplir la próxima vez?

El objetivo no es castigar. Es generar nuevas posibilidades de acción.



EL CICLO DE COORDINACIÓN DE ACCIONES

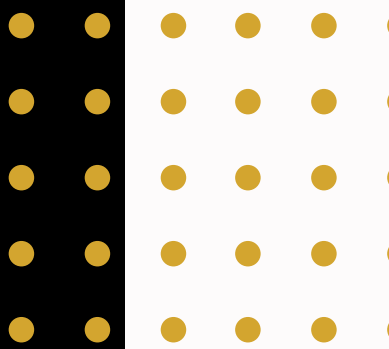
Se establece una promesa



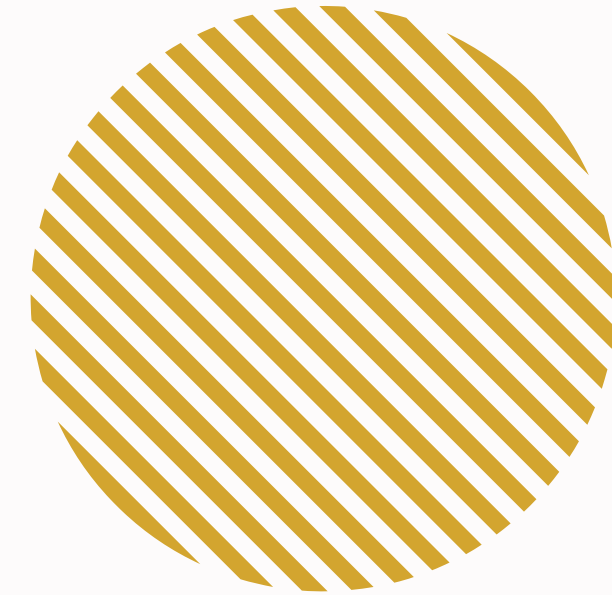
Se ejecuta. (O no)



Se evalúa el resultado.



Clase 8

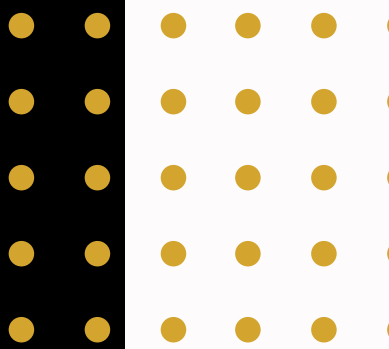


CONVERSACIONES DIFÍCILES

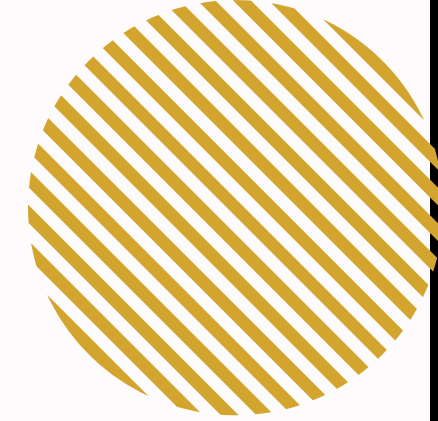
Las conversaciones difíciles aparecen cuando existen:

- Expectativas no expresadas.
- Promesas incumplidas.
- Emociones intensas.
- Falta de claridad.
- Juicios constantes.

Un coach no evita estas conversaciones.
Las facilita.



CASO



Una empresa estaba a punto de cerrar un contrato importante.

El gerente preguntó:

—“¿Todo está listo para mañana?”

Todos respondieron:

—“Sí.”

Al día siguiente descubrieron que la presentación nunca se había preparado.

Uno de los colaboradores dijo:

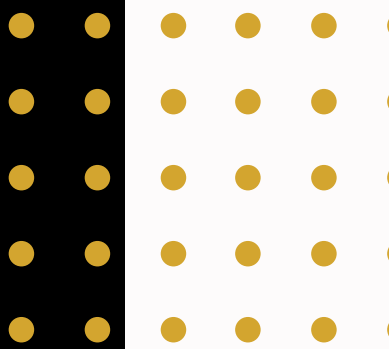
—“Yo pensé que otra persona lo iba a hacer.”

El contrato se perdió.

Reflexión

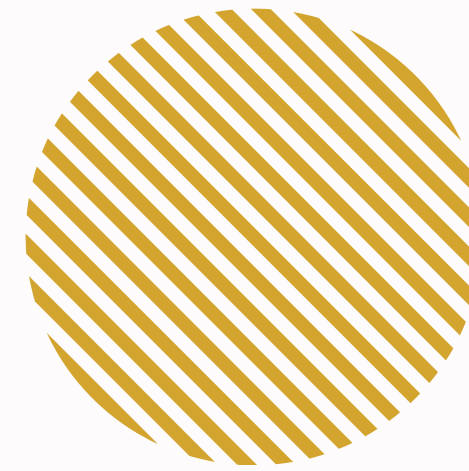
El problema no fue la falta de capacidad, sino la falta de conversaciones efectivas.

Nadie hizo un pedido claro, nadie asumió una promesa específica y nadie hizo una oferta para asegurar el resultado.

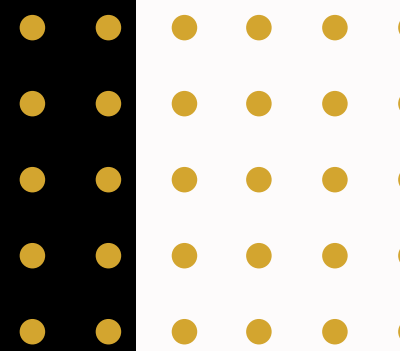


Clase 8

BITACORA DE APRENDIZAJE



- 1.¿Con qué frecuencia espero que los demás adivinen lo que necesito en lugar de pedirlo claramente?
- 2.¿Mis pedidos suelen ser específicos o ambiguos?
- 3.¿Cumpló las promesas que hago?
- 4.¿Qué promesa pendiente necesito honrar esta semana?
- 5.¿Qué conversación difícil estoy evitando?
- 6.¿A quién necesito hacerle un pedido claro?
- 7.¿A quién necesito ofrecer ayuda de manera consciente?



Clase 8

EL ACUERDO EN COACHING

El acuerdo es el 80% de una conversación de coaching

Pregunta 1 : que quieres trabajar en esta sesión?

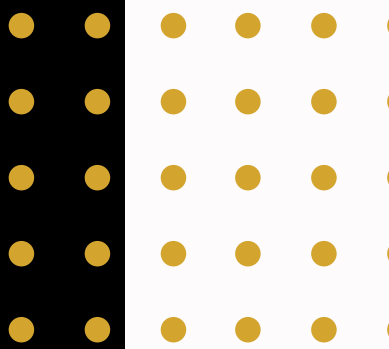
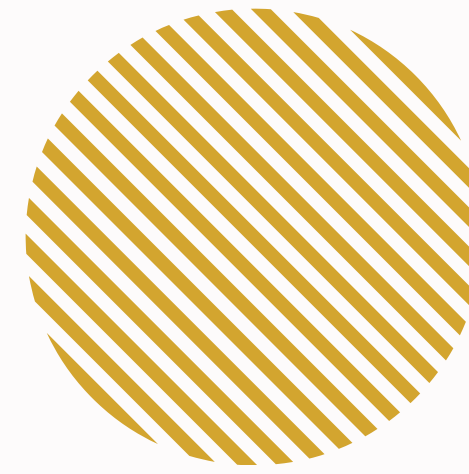
(Buscamos un objetivo ...hacia donde quiere ir el coachee para definir el ...Quiebre/ Brecha)

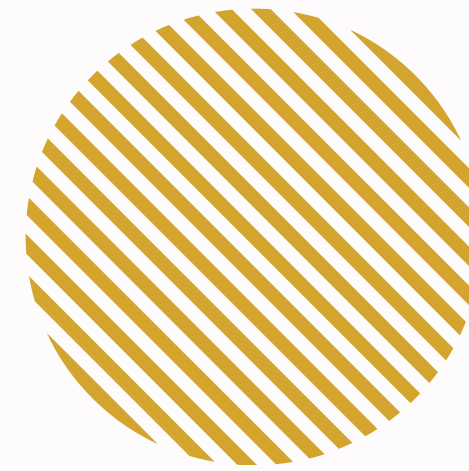
A) Declaración en positivo (o declaración de posibilidad)

B) Un solo tema

C) que dependa del coachee

D) en un solo ámbito



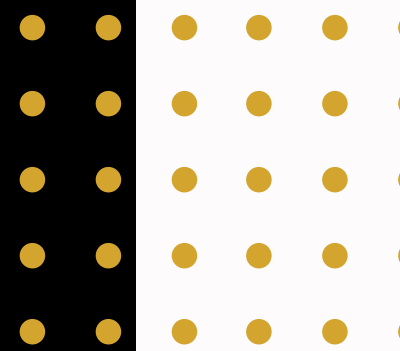


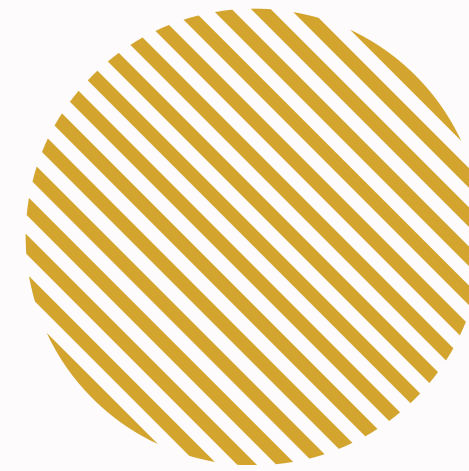
Pregunta 2: Para Que quieres trabajar “esto”?

Acompañamos a la Visión
Establecemos la brecha
Que va a ser posible cuando
logres “x”?



• ~~Por que~~



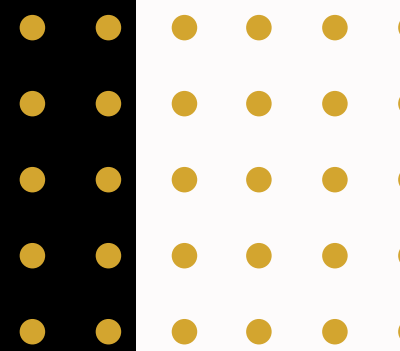


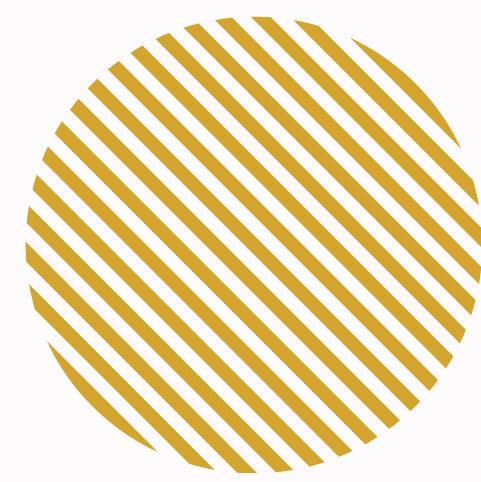
Pregunta 3 y 4 son mediciones de éxito de la sesión

Pregunta 3: Que te querés llevar concretamente al final de esta sesión?

Pregunta 4: Como te vas a dar cuenta que te llevas (lo que viniste a buscar (Reemplazar por lo que se quiere llevar)?

- Tener en cuenta que es en esta sesión, aquí y ahora
- Puedo traer emocionalidad





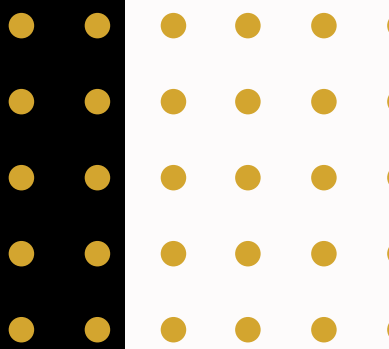
1 Parafraseo

Rescatamos o espejamos la escucha de las 4 respuestas de nuestro cliente

- Queres trabajar...
- Lo queres trabajar para ...
- Te queres llevar de esta sesión...
- Y te va a dar cuenta que te llevas (esto)

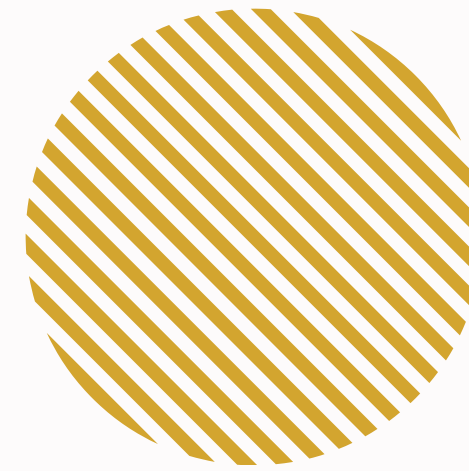
El parafraseo es traer siempre lo positivo

Escuche bien?: Podemos chequear emocionalidad y pedimos permiso para continuar





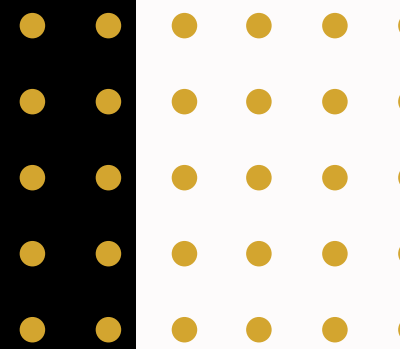
Clase 8



LIBRO MI ARMADURA

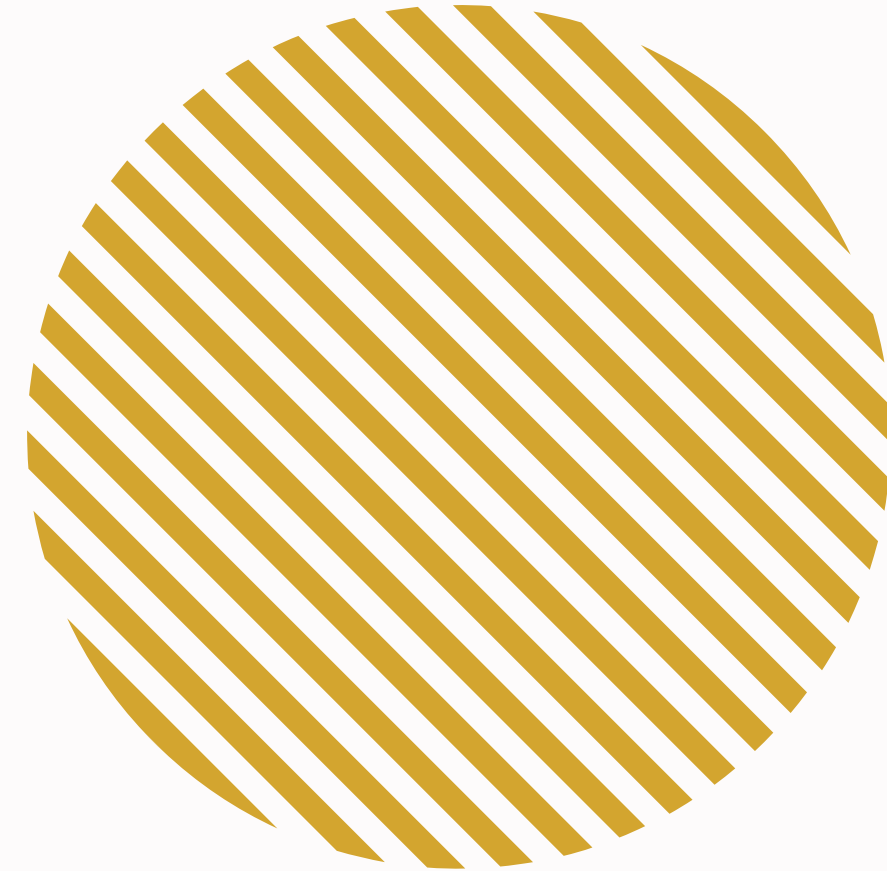
TRABAJO PRACTICO

PARA PRESENTAR EN LA
CLASE 20





Clase 8



GRACIAS

Nos vemos en la Clase 9

