



PROTOCOLO DE SERVICIO: CONTACTO PERSONALES CON CLIENTES Y COLABORADORES

Los protocolos dan guías y describen las maneras de hablar, comportarse y actuar en todo encuentro personal con colaboradores, clientes y partes interesadas.

Protocolo de manejo de reuniones con colaboradores, clientes, otras partes y personas interesadas.

I. Prólogo: Las reuniones

“Si no tuviera que ir a las reuniones, me gustaría mucho más mi trabajo.” Es un comentario que se hace todos los días, pero... Imaginen a un cirujano diciendo: “Si no tuviera que operar gente, de verdad me gustaría este trabajo”. O un futbolista profesional aseverando: “Si no fuera por los partidos, me encantaría mi trabajo”.

¿Absurdo, verdad? Pero eso es exactamente lo que hacemos cuando nos lamentamos de las reuniones.

Para quienes lideran organizaciones desde el nivel que sea, las reuniones son, en mucho, el trabajo principal que hacen. No les pagan por algo tangible o físico como meter goles. Así les guste o no, las reuniones son lo más parecido que tienen a un quirófano o una cancha de fútbol.

Y a pesar de eso, las odian. Se quejan de ellas, tratan de evadirlas, y se mueren de ganas de que se acaben aun cuando las estén dirigiendo! ¿No es patético que hayan llegado a aceptar que la actividad más relevante para la marcha de la empresa les resulte dolorosa e improductiva?

Pero las reuniones son críticas. Es donde los presidentes deciden el curso del país, donde se decide si nos aumentan los impuestos, donde los equipos deciden si lanzan un nuevo producto, una marca o cierran nuestro lugar de trabajo.



Entonces, si no soportamos las reuniones, ¿podremos tomar buenas decisiones y liderar exitosamente nuestras organizaciones? No. Simplemente no hay sustituto para una buena reunión —dinámica, apasionada, enfocada, comprometida— cuando de ella se extrae la sabiduría colectiva del equipo. La dura verdad es que las reuniones malas casi siempre llevan a malas decisiones, lo cual constituye el premio adecuado a la mediocridad.

Pero hay esperanza si adoptamos un punto de vista contrario y seguimos algunas guías que nada tienen que ver con video-conferencias, software interactivo o consejos de Profesores Sabelotodo y Asociados; podemos transformar el dolor, la aburrición y la frustración de las reuniones en algo productivo, atractivo y hasta energizante y emocionante. En el proceso, podemos diferenciarnos de la competencia, que va a seguir perdiendo el tiempo, la energía y el entusiasmo, lamentándose de sus reuniones soñolientas.

Entendamos que, a muchos, nos pagan por estar en reuniones. ¿Por qué entonces no le entramos en serio al tema y nos embarcamos en un verdadero proyecto de impacto?

PIÉNSENLO: ¡LAS REUNIONES, COMO LAS PELÍCULAS, NECESITAN DRAMA!

II. Protocolo general para la organización y conducción de las reuniones

¿Qué esperan los participantes e invitados a una reunión?

- Saber claramente de qué se trata y cuál es su papel en ella.
- Que se cumpla la agenda en el tiempo previsto.
- Ser tratados con respeto y consideración.
- **No aburrirse.**



Protocolo de servicio

- **Antes de la reunión (Si usted la organiza)**

- Defina la plataforma, el lugar, la fecha, el horario de inicio y finalización de la sesión y confirme la disponibilidad de agenda de los participantes e invitados.
- Envíe una invitación clara y concisa (correo electrónico con convocatoria) sobre el objetivo, que incluya la agenda cuando sea posible. Adjunte previamente, cuando sea el caso, los documentos que se vayan a utilizar.
- Haga la invitación con el tiempo mínimo necesario. (Tome en cuenta agenda y tareas).
- Prepare el apoyo logístico necesario (proyector, pizarras, marcadores.)



- **Antes de la reunión (Si usted es participante o invitado)**

- Conteste cuanto antes su posibilidad de asistir o no. Si no puede, proponga nueva fecha y hora.
- Si es del caso, proponga con tiempo suficiente los cambios en la agenda o la temática de la sesión.
- En caso de no poder asistir, consulte si puede enviar a un representante y asegúrese de que pueda efectivamente actuar por usted.
- Lea los documentos que se le enviaron para discutir en la reunión.
- Siempre responda a la convocatoria, no deje el correo en visto y evite dejar en suspenso su asistencia.



- **Al inicio de la sesión (Si usted la organiza)**

- Recuerde la agenda y el tiempo esperado para cada tema.
- Si es necesario por el tipo de reunión, asigne roles y responsabilidades: líder (usualmente usted), moderador o facilitador, relator, secretario (cuando no lo hay de oficio).
- Recuerde las reglas básicas de la reunión, si no las hay, invéntelas. Indique a los participantes la necesidad de no responder llamadas o estar pendiente de sus correos y teléfonos durante la sesión.
- Inicie la reunión a la hora convenida.

- **Al inicio de la sesión (Si usted es participante o invitado)**

- Llegue puntualmente a la reunión.
- Plantee cualquier inquietud u observación sobre la agenda o las reglas propuestas con respeto y consideración

- **Durante la reunión (Si usted la organiza)**

- Motive la participación
- Escuche sin interrumpir
- Genere un debate respetuoso e induzca la toma de decisiones
- Respete el uso de la palabra
- Evite que nadie —ni usted— hable al mismo tiempo que otras personas (si tiene que interrumpir, hágalo con mucho respeto)



- Recuerde la agenda y el tiempo esperado para cada tema.
- Según el tamaño, necesidad y tipo de reunión, asigne roles y responsabilidades: líder (generalmente usted mismo), moderador o facilitador, encargado de minuta (si no lo hay de oficio)
- Recuerde velar porque se cumplan las reglas establecidas para la reunión
- Esté atento y **controle el tiempo** a medida que avanza la reunión.



- Mantenga una actitud amable, considerada y respetuosa, pero firme: usted es quién dirige
- Evite que la reunión caiga en el “bla, bla, bla,” sea enfático con los puntos a tratar y no permita que se desvíe la reunión por opiniones e ideas fuera del tema
- *Para finalizar la reunión (Si usted la organiza)*
 - Concluya a la hora indicada (si es del caso, deje constancia de los puntos pendientes para tratarlos en primer lugar en la reunión siguiente).
 - Resuma las conclusiones y resalte los progresos conseguidos.
 - Estimule la toma de responsabilidades y establezca fechas de ejecución y entregas.
 - De ser necesario deje claramente definidos la fecha, lugar y hora de la siguiente reunión.
 - Preocúpese de que la minuta de los acuerdos se haga y envíe por correo electrónico a todos los participantes.



REGLA DE ORO:

**EN UNA REUNIÓN ES INDISPENSABLE TRATAR TEMAS AFINES UNOS CON OTROS Y QUE HAYAN SIDO PLANIFICADOS ASÍ: LAS REUNIONES TIPO “OLLA DE CARNE”, ESTÁN IRREMEDIABLEMENTE DESTINADAS A NO SERVIR PARA NADA. UNA BUENA DIVISIÓN DE TEMAS ES ESTRATEGIA O TÁCTICA; NO DEBEN MEZCLARSE AMBOS EXTREMOS.
NO CAIGA EN “REUNIONITIS”**