



PODIUM - revista electrónica



JUGANDO "PING PONG" CON LAS PALABRAS

¿Desea mejorar los resultados de su comunicación? **El resultado de nuestra comunicación es siempre nuestra responsabilidad.** Si la respuesta que obtenemos de nuestros oyentes no es la que deseamos, entonces debemos revisar de qué forma nos estamos comunicando que nos produce estos resultados. Estar en un constante aprendizaje sobre el arte y la ciencia de la comunicación nos ayudará a tener, cada vez, mejores resultados.

Recuerdo la idea que se nos inculcó en las escuelas de que para ser un buen comunicador debemos tener un vasto vocabulario. Aun todavía se sigue enseñando que un amplio vocabulario creará una percepción en nuestros oyentes de que somos inteligentes, versados y educados en nuestra materia de peritaje. Ciertamente una persona que utilice un florido vocabulario impresiona, pero la pregunta es: ¿Qué impacto produce en el oyente?



El propósito de la comunicación es poder transmitir algún pensamiento o idea a otra persona. Para que esto sea posible necesitamos entender la capacidad que tiene la otra persona (oyente o cliente) para poder hacer sentido de las palabras que escogemos para comunicar la idea. Si las palabras son complejas o muy técnicas y el oyente no tiene estas palabras dentro de su repertorio, entonces la idea no se va a transmitir efectivamente. En vez de entendimiento este tipo de comunicación, de seguro, producirá confusión y frustración. La energía que el oyente necesita utilizar para intentar hacer sentido causará una desmotivación y

aumentará la confusión ya que mientras intenta hacer sentido de una idea, usted sigue hablando de otras ideas a las cuales el oyente no le puede prestar atención.

Hable de una forma que se le haga fácil de entender a su cliente y éste se motiva y se inspira. ¿Cómo se puede lograr esto? Se logra usando las palabras como una bola de "ping pong". Olvídense de su repertorio de palabras, olvide intentar de impresionar al oyente con su dominio de un vocabulario extenso, impresionelo con su habilidad de transmitir el mensaje de una forma que se le hace fácil de entender y que lo motiva a tomar acción.



Para lograr esto es necesario prestar atención a las palabras que utiliza su cliente. Tenga la flexibilidad de usar estas palabras. Las palabras que usa su cliente son las palabras que él entiende, las palabras que lo motivan, que "suenan" a él. Cuando usted usa las palabras que usa su cliente, usted ahora suena a él y sus palabras tienen un efecto emocional que causa que el oyente se sienta bien. Preste atención, escuche a las palabras utilizadas por su cliente, y como una bolita de "ping pong" devuélvasela en sus oraciones.

Considere la próxima vez que usted tiene que someter una propuesta para sus servicios o productos. Hable con la persona que va a aprobar la propuesta, averigüe que es lo que desea y escuche atentamente a las palabras de valor (palabras criterio).

Cuando usted prepare la propuesta no cometa el error de muchos, al someter una propuesta previamente preparada, al contrario, ajuste su propuesta al cliente utilizando las palabras que él utilizó. Cuando su cliente lea la propuesta, varios días después, se dirá a sí mismo, "esto suena a mí, es justamente lo que yo quería". De seguro que las probabilidades de que le acepten su propuesta aumentará cuantiosamente.



Melvin Ruiz Miranda, D.C.

N.L.P. Master Trainer