

Como decirle no a un cliente, sin enojar a nadie

Dev Day 4 Women 2023



Objetivo

- Aprender cómo decirle "no" al cliente
- Manejar expectativas de todos los involucrados
- Mantener la relación laboral



Qué sí hacer



Pregunta y pide aclaraciones

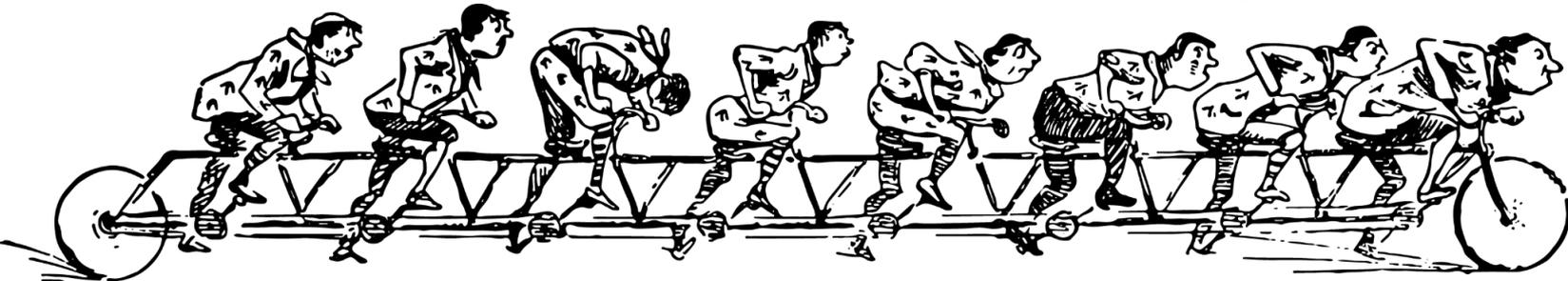
- Tú eres la experta, no el cliente
- Haz preguntas aclaratorias
- Pide ejemplos
- Averigua cuál es el problema que quieren solucionar

Ej: “Me pediste X, pero es un patrón inusual en esta industria. Se ve así en esta otra empresa. ¿Me podrías mostrar ejemplos de cómo quieres que apliquemos X en este proyecto?”

Ofrece una alternativa

- Ofrece una mejor solución
- Explica cómo esto cubre mejor sus necesidades
- Explícales patrones aceptados y buenas prácticas en tu industria

Ej: “En lugar de X, ¿qué tal Z? Ya hemos usado Z en otras partes del proyecto y ayudaría a tener más cohesión en el proyecto.”



Negociar

- Busca un punto medio
- Defiende tu propuesta con pros y contras
- Haz lo posible por resolver el problema, pero cuida tu cordura

Ej: “¿Qué tal si combinamos X y Z? Esto cubre las necesidades de tu proyecto y es una solución más eficiente y mucho más rápida que sólo X.”

Consigue apoyo

- Busca quién te haga segunda, dentro de tu empresa o industria
- La presencia de alguien de mayor rango es muy útil
- Permite que alguien más repita tus soluciones

Ej: “Me parece que no nos estamos entendiendo, así que traje a Fulanito para que me apoye en encontrar una solución para el proyecto.”



Déjales ir

- No siempre se puede llegar a un acuerdo
- Pasa el proyecto a alguien más en tu organización
- Ayuda a hacer la transición
- Habla con quién tomará el proyecto



Ej: “Desafortunadamente, no me es posible solucionar este problema de la forma en que la están pidiendo. Pero conozco a alguien que sí podría hacerlo. Si está bien con ustedes, puedo hablar con ella y explicarle el proyecto para que puedan empezar cuanto antes.”



**Y relacionado al
punto anterior...**

Despide al cliente

- Sí, TÚ puedes despedir al cliente
- Si tu salud mental y física está sufriendo, es hora de partir
- No siempre te puedes llevar bien con todos, y eso está bien
- Si puedes transferir el proyecto a otro profesional, hazlo
- Adviérteles sobre el cliente durante la transferencia de conocimiento

Ej: “Desafortunadamente, no puedo seguir trabajando en este proyecto. Te puedo referir a otra persona, pero hasta aquí llega mi contribución. En los próximos días les transfiero todos los archivos que se han trabajado hasta ahora y terminamos el contrato.”



Qué no hacer

Prometer
de más

Aceptar
antes de
entender
la tarea

Disculparte
por cosas
que no son
tu culpa

Prometer de más

- Maneja expectativas
- Es mejor prometer menos y entregar más
- Aunque sepas que puedes superar sus expectativas, es mejor que sea sorpresa, vs decepcionar al cliente porque sólo lograste lo esperado
- Otórgate más tiempo del que crees necesitar

Ej: “Están pidiendo X; lo puedo completar en Z tiempo”

Aceptar una tarea sin entenderla al 100%

- Pregunta, investiga, pero NUNCA prometas nada si no entiendes al 100% lo que se pide
- Di que confirmarás tu disponibilidad después, o que hablarás con tu equipo, etc.
- Propón una meta nueva si ya sabes que no es posible entregar lo que piden en el tiempo que piden

Ej: “Están pidiendo X; yo puedo hacer A y B, pero X no es posible con su presupuesto o en el tiempo que han sugerido.”



Disculpate por cosas fuera de tu control

- No todos los problemas son tu culpa
- Sólo discúlpate por errores que tú ocasionaste
- A veces no son razonables sus expectativas y por eso no se pueden cumplir
- Disculpate pone la responsabilidad en tus hombros, aunque tú no hayas causado el problema



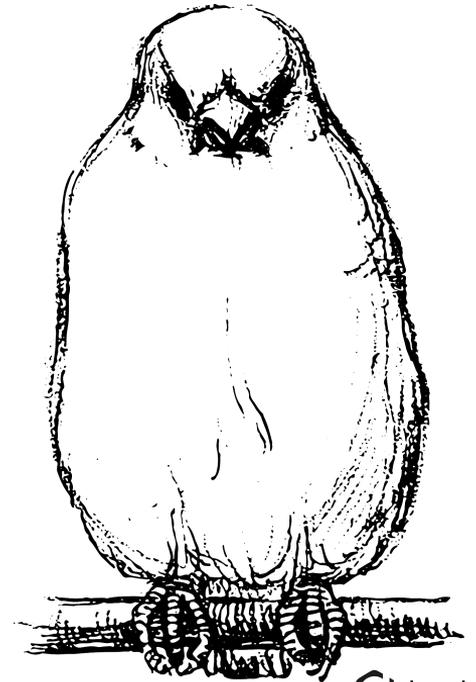
En lugar de *“Lo lamento pero no puedo hacer eso.”*

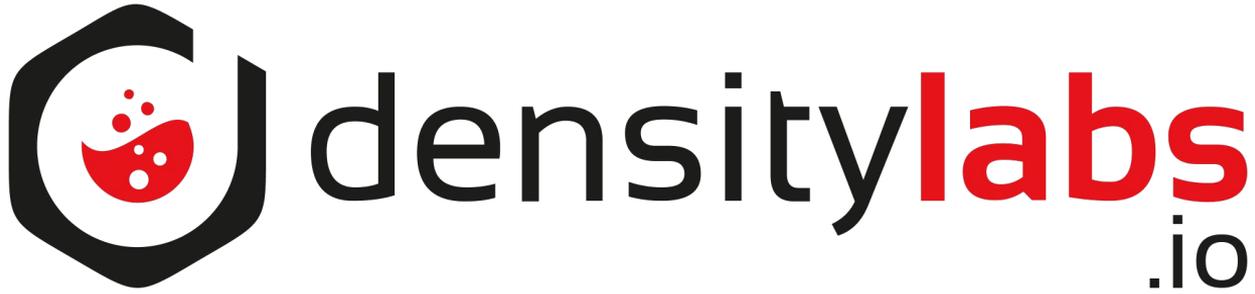
Di: *“Desafortunadamente, no es posible hacer eso por X razón.”*

Estos pasos deberían ayudarte a entender mejor a tus clientes, y empoderarte a rechazar tareas sin sentido o imposibles.

Se trata de manejar las expectativas del cliente de forma realista.

No tengas miedo de decir “no”.





densitylabs.io