



De lo técnico a la conexión: Puntos clave para comunicarte con el cliente en Proyectos Tech

Griz Ancona @grizanconatech

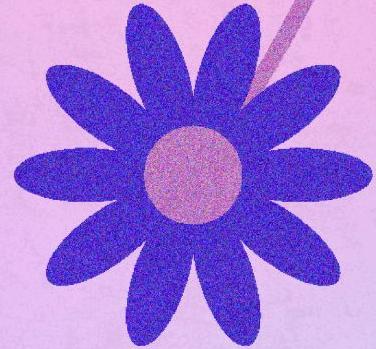


Importancia de la comunicación

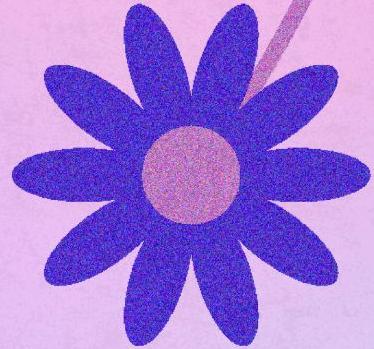
- La comunicación efectiva con los clientes es crucial para el éxito de cualquier proyecto.
- No se trata solo de darle informes o avances del proyecto sino también de comprender sus necesidades y expectativas.
- Escucha atentamente sus necesidades, haz preguntas relevantes y ofrece soluciones que se ajusten a sus objetivos.



**¿Quién tiene
contacto con
clientes?**



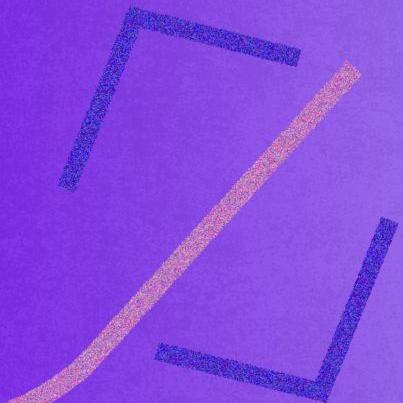
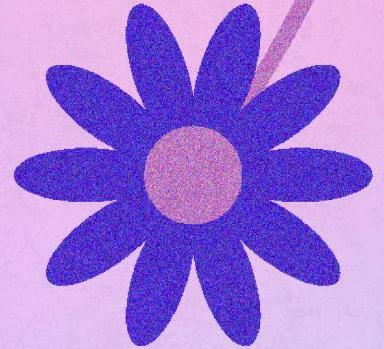
**¿A quién le ha tocado
vivir uno de esos
proyectos donde la
comunicación con el
cliente fue un reto?**





**La clave del éxito en los
proyectos tecnológicos no
solo está en el código, sino
en cómo traducimos lo
técnico en valor para el
cliente**

Puntos clave





Establecer un canal de comunicación

- Definir canales y medios de comunicación.
- Definir días y horarios de reuniones.
- Definir tiempos de respuesta.
- Ofrecer una visión clara del proceso de desarrollo de software.
- Definir la evaluación del progreso del proyecto.



Escuchar atentamente

- Normalmente, los clientes tienen un problema que requiere una solución.
- Primero, escucha el problema que tienen, ya que a partir de ahí comenzaremos a recopilar requisitos y necesidades.
- Haz preguntas abiertas para que puedan compartir más detalles.

<<*"lo que el cliente pide"* vs. *"lo que realmente necesita"*>>



Utilizar un lenguaje claro

- Evita el uso excesivo de términos técnicos y explica conceptos complejos en el idioma del negocio del cliente.
- Hay que tener disponibilidad para responder preguntas y aclarar dudas de forma concisa y precisa.
- Mejora tus habilidades interpersonales, como la flexibilidad, la toma de decisiones y la empatía.



Respetar

@grizanconatech

- Da la oportunidad que todos hablen.
- Dirígete a todas las personas con respeto cuando hables.
- No te tomes las situaciones de forma personal.
- Si el cliente no está satisfecho con lo que hemos hecho, podríamos sentirnos atacadas.
- No siempre tienes que estar de acuerdo con el cliente, pero sí mantener la relación profesional.

Entrarás en situaciones en las que las cosas pueden calentarse rápidamente debido a una falta de comunicación (eso no significa que debes seguir tolerando a los clientes que repetidamente cruzan los límites) pero...



Corroborar la comprensión

- Es importante confirmar con el cliente lo que entendimos.
- Es necesario tener en cuenta que no todas las personas procesan la información de la misma manera ni tienen los mismos conocimientos previos.

<<Realiza tu checklist>>



Documentar todo

- En cada sesión, redacta una minuta y envíala por correo electrónico al final de la misma
- Si hay cambios importantes que realizar, puede solicitar la aprobación por correo electrónico, pero es preferible que firmen lo que sea que se solicite ajustar.

<<Aprovecha recursos de la IA>>

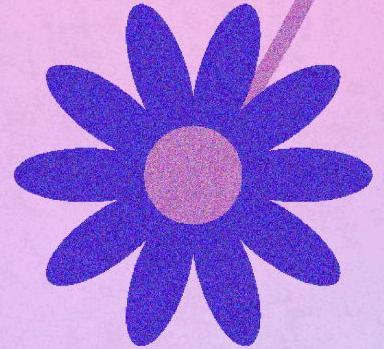


Evaluar y mejorar la comunicación

- La comunicación eficaz con los clientes en los proyectos es esencial para el éxito del mismo.
- Es fundamental evaluar y reflexionar sobre cómo se lleva a cabo la comunicación en cada proyecto y buscar siempre maneras de mejorar.
- Solicitar retroalimentación, identificar áreas de mejora y establecer acciones correctivas.



**¡Comunicarte bien con tu
cliente no te hace menos
técnica, te hace más
estratégica!**



¡Gracias!



Griz Ancona



- Ingeniera de Software
- Tech Sales Consultant en Ensitech
- Promotora de mujeres en las áreas STEAM
- Mentora en programas de mentorías para Mujeres
- Experiencia en diferentes áreas del ciclo de vida del software
- Community Lead en AWS MID
- Profesora del Tecnológico de Software

¡Gracias!



Griz Ancona



@GRIZANCONATECH



¡Gracias!

@grizanconatech