

EDUCACIÓN. EL EXPERTO FRANCISCO JAVIER GARRIDO HABLÓ SOBRE PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

# “Gerentes deben tener mente de aprendiz”

BOGOTÁ. El experto en comunicación y pensamiento estratégico, **Francisco Javier Garrido**, miembro de la *Real Academia Europea de Doctores*, autor de más de una veintena de libros y que está en Colombia para dictar una maestría en la *Universidad La Sabana*, habló con LR sobre sus áreas de trabajo y cómo estas pueden beneficiar a los ejecutivos de cualquier compañía.

## ¿Cuáles son las falencias estratégicas de los gerentes?

Normalmente las personas que son formadas en dirección de empresas o en temas gerenciales no tienen la formación de comunicación, por lo que esto hace que los que sí vienen de las ciencias sociales deben ser hábiles entrenadores de aquellos que no han sido formados en esas disciplinas.

## ¿Cuáles son los consejos más apropiados para los ejecutivos?

Lo primero es que deben estar abiertos a entrenarse, que partan con una mentalidad de aprendiz en comunicación y aprendan a entrenarse en transmitir unos temas que son fundamentales para la coherencia de la empresa. Por tanto, los gerentes tienen un papel que cumplir frente a la sociedad porque ponen en vitrina a la empresa. En ese sentido deben tener las capacidades técnicas o las habilidades para comunicar apropiadamente de manera verbal, de manera proxémica y de manera escrita.

## ¿Cómo ese equipo de comu-



Francisco J. Garrido, experto en estrategia.  
UNISABANA



RAÚL RODRÍGUEZ  
COO. ACADÉMICO FAC. COMUNICACIÓN U. EXTERNADO

“La comunicación estratégica es un factor transversal dentro de las compañías que permite la evolución hacia un modelo sostenible”.

LR

SÍGANOS EN:  
[www.larepublica.co](http://www.larepublica.co)

Con más información de la epidemia equina en el país.

## ¿Cuál es el impacto positivo de la comunicación estratégica en las empresas?

El sentido de la comunicación estratégica está en poder transmitir y transferir a la comunidad la forma en que nosotros intentamos persuadirlos para que nos permitan no solamente dialogar con ellos, sino buscar formas de convencimiento para que nos ayuden a ser cada día mejor como compañía. Entonces diría que la comunicación es natural a las empresas.

## ¿Cómo su nuevo libro desarrolla estos conceptos?

El libro se llama ‘Estrategas’ y se trata fundamentalmente en explicar cómo se enseña a pensar estratégicamente y cómo se enseñan las habilidades de todos los temas de decisión estratégica en el mundo contemporáneo.

ALEJANDRO VALENCIA  
valencia@larepublica.com

## nización puede realizar una buena estrategia?

Es elemental para hacer una buena comunicación volver al origen, es decir, una comunicación muy humana, por tanto, yo me atrevería a decir que para hacer una buena estrategia se debe, antes que todo, entender con qué personas nos estamos comunicando. Cómo esas personas decodifican nuestros mensajes y los distintos tipos de auditorios que hay. Se debe hacer un análisis

de personas a las que atendemos, y por tanto, entenderlas no solo del punto de vista racional, sino ser los suficientemente empáticos para entender tanto la mente de los auditorios como el corazón.

## ¿Cómo explicar el concepto de convergencia de la formación estratégica a los empresarios?

Ha habido una convergencia, entre la cultura y la identidad de las compañías orientales y las oc-

cidentales. Esto no tendría que ser necesariamente un choque, sino más bien algo cooperativo. Lo que se busca es reconocer los distintos patrones de tomas de decisiones estratégicas en Oriente y Occidente, ver de qué manera esos patrones de pensamiento actúan y poder encontrar puntos de encuentro, de desencuentro y también ideas originales para que los diseños estratégicos de las compañías sean cada vez más eficientes.

TECNOLOGÍA. TUTORIALES Y KITS DE HERRAMIENTAS AYUDAN A ENGANCHAR A LAS AUDIENCIAS

## Aprenda a capturar clientes potenciales en sus bases de datos



123 RF

Zoho enseña a las compañías a comunicarse mejor con los usuarios.

BOGOTÁ. Hoy en día es natural que las empresas aprovechen formularios digitales para recopilar información de las personas que acceden a sus portales web. A estos usuarios se les conoce popularmente como ‘leads’.

Sin embargo, este primer acercamiento no garantiza una vinculación de la persona con una marca o producto. Por esto, *Zoho*, compañía originaria de la India dedicada a prestar servicios en la nube enfocados en marketing, ventas y soporte al cliente para empresas, determinó nueve claves para convertir

a estos ‘leads’ en clientes potenciales.

El primer consejo que presenta *Zoho* es tener ofertas constantes. Esto no solo ayuda a impulsar el tráfico de forma constante, sino que también promueve que las personas se inscriban de forma voluntaria; la actualización constante de contenido es otro punto clave, pues según la organización, publicaciones de calidad combinadas con suscripciones aumentan en 42% los ‘leads’.

Los tutoriales y los kits de herramientas en los portales web son otros elementos que poten-

cial el ‘engagement’ de las audiencias. Según *Zoho*, estas alternativas permiten a los usuarios tener información a la mano y conocer con mayor facilidad los productos y servicios de las empresas.

Por otro lado, los chats en vivo funcionan como espacios de resolución de preguntas, que debido a su inmediatez, pueden incrementar la efectividad del servicio. Los ‘newsletter’, y los consejos de expertos son otras dos estrategias para fomentar la relación con los públicos: los boletines ayudan a “anular la baja de suscripciones según *Zoho*, y

los expertos ofrecen profundidad en los temas.

Finalmente, la compañía recomienda que una vez se ha logrado atraer a los ‘leads’, es necesario generar un proceso educativo que complemente la experiencia, y al mismo tiempo construya confianza con las compañías, por lo que los cursos virtuales son otra posibilidad; así mismo la aplicación de cuestionarios, que permitan a los usuarios evaluar su propio desempeño e interesarse por obtener resultados.

LAURA LUCÍA BECERRA ELEJALDE  
lbecerra@larepublica.com.co

EXP  
DIGITAL  
ENTER.CO 2018

VISA

MAÑANA INICIA. CAPACÍTATE SIN COSTO

facebook & aws

Expertos compartirán las claves para  
INCREMENTAR TUS VENTAS

Conoce más de la agenda académica y regístrate en:

[www.expodigital.com.co](http://www.expodigital.com.co)

2 y 3 de agosto - Corferias, Bogotá