



FICHA SOBRE LA OFERTA (EWL AGOSTO 2012)

LA OFERTA

Cuando un entrenador de fútbol o de cualquier otro deporte hace una declaración a sus jugadores respecto al modo de jugar, la estrategia a seguir, las áreas a cubrir, las marcaciones, etc... está haciendo una o varias “peticiones”. Sin embargo, desde que los jugadores entran a la cancha, las características del partido, la disposición anímica, la creatividad, la adaptación a las jugadas del rival... dependerán de cuanto éstos sean capaces de ser y hacer “ofertas” para desplegar el mejor juego posible.

Algo similar ocurre con la oferta que es una empresa para satisfacer necesidades de clientes; o la oferta que es la administración para satisfacer necesidades del dueño; o la oferta que es un equipo para satisfacer necesidades de un gerente. La oferta en todos éstos casos recoge o considera la petición del “cliente” (externo, dueño o gerente), pero puede ir más allá de ella “sorprendiéndolo”.

Ser oferta es ser emprendedor , empresario o “dueño del puesto de trabajo”. Es abrir nuevos mundos para satisfacer necesidades de clientes.

Ser oferta depende de ciertas competencias , que llamaremos como “condiciones necesarias pero no suficientes” y de ciertas conductas que llamaremos como “condiciones esenciales”.

Condiciones necesarias pero no suficientes de la oferta:

1. Determinar el cliente y sus necesidades. En esto hay dos caminos posibles. Uno, definido por la petición explícita de un cliente interno o externo. Otro, definido por la oferta que hago a alguien, que de ser aceptada, quien la acepta, se transforma en el cliente.
2. Determinar y acordar con el cliente “las condiciones de satisfacción”. Es decir, definir que tiene que suceder para que el cliente declare su satisfacción respecto a ello.
3. Determinar y acordar con el cliente “el tiempo” en el cual los resultados esperados de la oferta serán cumplidos.

Condiciones esenciales:

1. Capacidad para observar, percibir y escuchar activamente la necesidad del cliente, que no siempre queda clara en lo que manifiesta en su petición, sino en lo que está detrás de lo explícito.
2. Capacidad para hacer preguntas que ayuden a aclarar la necesidad y condiciones de satisfacción del cliente
3. Capacidad para cuestionar y mostrar otras posibilidades que sorprendan al cliente en cuanto a que la oferta sea mejor a lo expresado originalmente en la petición
4. Capacidad para anticipar necesidades futuras o de crear necesidades no previstas.
5. Capacidad de involucrar al cliente en su responsabilidad por decidir lo que quiere, hacer seguimiento durante la realización de la oferta y declarar al final su nivel satisfacción
6. Capacidad para establecer una relación de confianza en base al cumplimiento de los compromisos de:
 - Sinceridad en que la oferta puedo realizarla según las condiciones de satisfacción y el tiempo;
 - Respeto por la necesidad del cliente y su satisfacción;
 - Competencia técnica y no técnica para concretar la oferta;
 - Cumplimiento del compromiso pactado con la oferta.

Preguntas para equipos territoriales:

¿Qué oferta estamos siendo para la empresa? ¿Qué camino nuevo estamos abriendo? ¿Cuál está siendo nuestra contribución? ¿En qué estamos sorprendiendo a nuestros clientes? ¿Estamos acordando condiciones de satisfacción y el tiempo para lograrlo? ¿Estamos preguntando sobre el nivel de satisfacción?

Preguntas a cada miembro:

¿Qué oferta estoy siendo para mi equipo? ¿En qué lo estoy sorprendiendo? ¿Qué caminos nuevos estoy mostrando?

Preguntas personales:

¿Qué oferta estoy siendo para mí mismo? ¿Qué oferta estoy siendo en mis principales relaciones?

Expando mi empoderamiento siendo oferta, sino lo soy, pongo el poder sólo en la petición del otro, transformándome en un operador.