



Editorial

## Curso nuevo, retos nuevos

Esperamos que para todos, el verano haya aportado descanso, felicidad, introspección, energía y, por qué no, ideas y proyectos nuevos. Ya estamos reanudando el curso académico 2019/2020 y con ello se nos plantea el reto de aportar **novedades, frescura y ligereza** en nuestro día a día.

En esta ocasión, os queremos acompañar con una reflexión sobre nuestra capacidad a conectarnos con el otro: bien sea en los negocios o la vida social, nuestra meta es entablar relaciones e intercambios satisfactorios. Para ello, os invitamos a haceros las siguientes preguntas: “**¿Qué es lo que mi interlocutor espera de mí? ¿De qué manera le puedo ayudar?**” Eso es un ejercicio realmente retador ya que se trata de meternos en la piel de la otra persona para mejorar nuestra postura, como profesor, responsable de formación, jefe de proyecto o sencillamente como persona. Hemos realizado este ejercicio durante el verano, y la revista que leéis es parte de nuestra reflexión.

¡Que disfrutéis la lectura!



## Analizar una oferta formativa

### 5 consejos para elegir un *partner* para su formación de idiomas

Probablemente a la hora de analizar una propuesta de colaboración, todos tenemos el mismo reflejo: buscar la información económica, lo cual es totalmente natural ya que a la hora de solicitar un presupuesto, tenemos una idea precisa de los recursos financieros disponibles. Sin embargo quedarse con este único dato para elegir una oferta es demasiado restrictivo: nuestra experiencia nos indica que más allá de la tarifa, necesitamos valorar otros aspectos para garantizar que podamos disfrutar un servicio completo y de calidad y por tanto estar tranquilos y bien acompañados.

#### ¿Qué es lo que tenemos que valorar entonces para elegir una oferta de formación?

Aquí van algunas preguntas que os ayudarán a detectar un buen *partner*:

#### ¿Cuál es el recorrido formativo del centro?

Un *partner* de confianza tiene que contar con una experiencia demostrable, en otras palabras, disponer de una cartera de clientes afianzados: más allá de los nombres de los clientes que en muchas ocasiones se usan como gancho, con-



viene saber cuál es la capacidad de fidelización de los mismos. Es un indicador pertinente a la hora de evaluar la satisfacción de los usuarios. Otros a tomar en cuenta son las posibles certificaciones de calidad (como pueden ser las de ISO), el perfil y la antigüedad de los formadores y por supuesto el abanico de servicios (gestión FUNDAE, traducciones etc) e idiomas propuestos.

#### ¿Cuál es la filosofía del centro?

Cualquier acción de compra nos pone en la postura

de “**consum’actor**”. Por tanto recomendamos un centro que se apoye en **valores humanos**, que vele por ofrecer condiciones de igualdad a sus empleados y haga hincapié en el trato ofrecido, ya no solo al cliente y a los alumnos, sino también a sus profesores y colaboradores en un sentido amplio. Se trata de colocar a las personas en el centro de todas las actividades. “Desde Hexagone, queremos transmitir un mensaje alegre, de tranquilidad, de seguridad y de cercanía”, es lo que nos guía en nuestro día a día, como una brújula, la



imagen de la perfección profesional que hemos ideado.

#### ¿Qué incluye la tarifa?

Si sabes cómo funcionan en determinadas compañías aéreas, entenderás a que nos referimos: la tarifa es un atractivo muy fuerte, muy llamativo que pretende impactar, seducir y llevar a un proceso de compra rápida. Sin embargo, aquí es imprescindible mirar con lupa la letra pequeña porque determinará in fine la tarifa global a pagar. Una oferta competitiva debería de incluir determinados elementos, a modo de ejemplo:

- Las pruebas de nivel
- La realización de los plannings
- La emisión de los balances pedagógicos
- El envío de deberes
- Los exámenes de fin de curso etc.

Si estos servicios no vienen detallados, habrá que comprobar cuál sería el alcance del servicio de contratación de las clases, lo que se abarca y lo que no, y los posibles costes ocultos.

Hay centros que actúan como agencias, son meros intermediarios y otros que ofrecen un acompañamiento amplio.

#### ¿Cuál es el proceso de seguimiento de la calidad? ¿qué incluye?

Como mínimo, podemos esperar que un proveedor de formación de idiomas tenga diseñado un sistema de evaluación de la calidad basado en el **análisis de la satisfacción de los alumnos y del responsable de la formación**. Además, no bastará con dar voz a los alumnos, también será necesario hacerlo **en el momento justo**. “Tenemos clientes que por costumbre envían cuestionarios de calidad al finalizarse una acción formativa. Lo que queremos sin embargo es ofrecer un servicio preventivo y detectar posibles problemas que puedan incidir en la calidad del curso, y eso requiere sondear a los alumnos a medio camino” comenta Céline Nguyen, directora del departamento de calidad y proyectos. “Trabajamos en fluidificar la comunicación con el alumno, aclarar confusiones y así mantener vivo el diálogo y la motivación de todos los actores implicados”. Lo ideal es completar además las encuestas con **auditorías de clases** para conocer de primera mano el clima de estudio en clase, la dinámica y la relación profesor/alumnos.

Consideramos que es clave que el alumno y el profesor se sientan partícipes del proceso de formación y se involucren en ella. Por nuestra parte, ninguna encuesta se queda sin respuesta ya que detrás de cada encuesta hay una persona que necesita ser escuchada y una posibilidad de mejorar algún aspecto de nuestro trabajo.

Por supuesto, adicionalmente, el proceso de seguimiento de la calidad se completa con evaluaciones de progresos y *check points* regulares.

#### ¿Cómo mi partner propone mejorar mi experiencia?

Aquí debería de haber tantas respuestas como centros de formación.

Lo cierto es que la complejidad de las nuevas herramientas en los planes formativos a la vez que la cantidad de datos generados requiere **guiar y acompañar a los clientes durante todo el proceso de toma de decisiones**.

**Desde Hexagone, procedemos de la siguiente forma:**

- **Diagnosticar las necesidades informativas del cliente:** para ello,

“ El valor añadido real se encuentra en la suma de los procesos informativos y humanos. ”

cada cliente tiene acceso propio a su campus *online* con toda la información de sus cursos.

- **Reducir la complejidad** del proceso informativo: los datos que facilitamos ya son filtrados y procesados. Esta información es la justa para evitar un fenómeno de saturación.
- **Acompañar y asesorar** para evaluar la calidad de la información y extraer conclusiones adecuadas: nosotros sugerimos que eso ocurra al menos dos veces al año en el momento del análisis de la calidad y satisfacción a mediados de curso y al finalizarse el mismo.
- **Reaccionar en tiempo real:** la celeridad en la empresa es una realidad para todos, por tanto implantamos un sistema de resolución de dudas e incidencias muy rápido.
- **Promover una actitud positiva**, “empatía, compromiso, comprensión, escucha”, son nuestras herramientas de trabajo.

En definitiva, el valor añadido real se encuentra en la suma de los procesos informativos y humanos. “Como cliente, considero apreciable sentirme guiada y más aún de manera proactiva” confía Céline Nguyen, “y es lo que queremos ofrecer a quienes depositan su confianza en nosotros”.



## Septiembre: crear un clima de confianza y cercanía

# Relacionarse con el otro a través de la sincronización

A la vuelta del verano, todos estamos dispuestos a empezar el nuevo curso académico con buena energía y septiembre se convierte en el momento idóneo para probar e introducir pequeños hábitos nuevos en nuestras prácticas. Para desarrollar una postura nueva, **os proponemos descubrir el principio de la sincronización** - un método que nos viene de la PNL (programación neurolingüística) para optimizar las comunicaciones interpersonales. Eso os puede ser útil en clase pero también en cualquier tipo de contexto en el que tengamos que relacionarnos con otras personas, realmente el campo de aplicaciones es infinito.

La sincronización aumenta la confianza de nuestro interlocutor. **Podríamos comparar la relación con el otro a un baile:** para que el baile sea armonioso y agradable para las dos partes, tenemos que desarrollar nuestra capacidad de adaptación.

### ¡Sincroniza con tu contacto!

La sincronización, o cómo sincronizarse con el interlocutor, es una puerta de entrada para establecer una relación placentera a la vez que fructífera. Según nuestro objetivo, nos permitirá intercambiar de forma fluida, convencer, interesar y seducir etc.

¿Cómo empezar? Lo primero de todo, es sencillamente prestar atención al lenguaje corporal de nuestro interlocutor: nos ayuda a ponernos en contacto con él, a conectarnos a la misma frecuencia.

De hecho, en la mayoría de las situaciones, nos adaptamos el uno al otro naturalmente. Por ejemplo, cuando estamos junto a un niño pequeño, nos arrodillamos a su lado para ponernos a su altura.

Sin embargo, hay algunos casos en los que dejamos de sincronizar: en caso de tensiones, oposiciones, conflictos ...

El desacuerdo verbal se refleja en el desacuerdo no verbal.

### Esté atento

Sincronizamos y desincronizamos de acuerdo con la situación, es probablemente una de las primeras cosas que sabemos hacer. Es el bebé quien responde a la sonrisa de su madre o, cuando está enojado, se disocia y ya no responde. Sincronizar sin embargo no significa necesariamente "estar de acuerdo" con el contenido de la información compartida sino ponerse en una **postura favorable de apertura al otro**. El campo de la sincronización es extenso, y hay muchas formas de sincronizar con otros.

### Os proponemos aquí algunos de los modos más utilizados:

- Sincronización por tamaño, que evocamos al hablar de nuestra actitud hacia un niño ante el cual se arrodilla para ponernos a la misma altura; de forma general la medida son los ojos: que estén al mismo nivel facilita mucho la comunicación. Por eso en la medida de lo posible, se evitará escuchar sentado a alguien que habla de pie, y viceversa.
- Sincronización del habla: por ejemplo, cuando un extranjero se te acerca en la calle con un español poco seguro, le respondes buscando articular, hablar más despacio y usando un vocabulario lo más simple posible; también cuidas el tono y el volumen. Prestar atención al ritmo, timbre, tono y volumen de la voz te será muy útil, especialmente si no tienes contacto visual, como es el caso de las clases por teléfono.
- Sincronización postural: a veces lo hacemos de forma natural en una conversación como si fuéramos un espejo. Reflejamos la misma postura que nuestro



interlocutor, respondiendo a sus gestos y expresiones con movimientos similares: si sonríe, sonríes; si cruza una pierna, la cruzas tú también;...

- Sincronización verbal: utiliza las propias palabras y definiciones que tu interlocutor; también usa el parafraseo, es una potente herramienta de la escucha activa.

### ¡Cuidado con la imitación!

En cada uno de estos ejemplos, te has adaptado espontáneamente al otro, te has armonizado con los ritmos corporales y las palabras de tu interlocutor. Esta fase se realiza de forma natural, automática e inconsciente entre los individuos.

Pero si lo has hecho conscientemente, entonces habrá que hacerlo con mucha discreción y sutileza. El principio es observar los ritmos corporales de nuestro interlocutor devolviéndole una imagen simétrica.

Pero cuidado: ¡la sincronización no significa imitación!

Si imitas a tu interlocutor, tendrás el efecto contrario garantizado; en lugar de generar confianza y simpatía, desafiarías su ira. Pensará que te estás burlando de él. La sincronización es una técnica que requiere entrenamiento y delicadeza. A todos nos gusta que presten atención, pero no sentirnos observados y simulados.



**Existen muchos ejercicios prácticos que nos pueden ayudar a mejorar, a modo de ejemplo:** hoy establece "contacto ocular" con tus interlocutores: para ello presta atención al color de sus ojos. No te tienes que acordar del color, sólo fijarte en ello. Este simple ejercicio aumentará tu autoconfianza y tu habilidad para sincronizar, al establecer un contacto visual y personal sin hacer algo intimidante.

En todo momento, en caso de duda, recuerda que te sientes que sentir cómodo, la mejor brújula será tu **instinto y receptividad**.

### 🔄 Last but not least:

#### Homenaje a la diversidad lingüística:

El próximo Jueves 26 de septiembre, celebraremos el día europeo de las Lenguas, iniciativa nacida en el 2001. ¿Lo sabías?: Europa en cifras, son 800 millones de ciudadanos, 47 países y 200 lenguas.

**Feliz vuelta a todos:** Esperamos que estéis cargados de energía, motivados y alegres. ¡Bienvenidos a nuestros nuevos lectores!