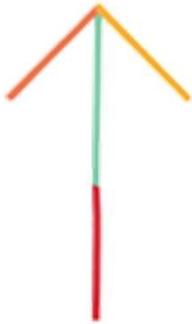




Auditoría.



Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.

# 23 Congreso Nacional de Auditoría 25 Congreso AMA

Málaga, 27 y 28 octubre 2016  
Palacio de Congresos



**AUDITORES**

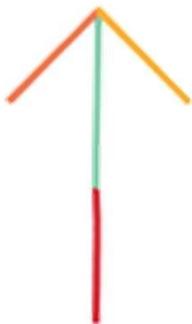
INSTITUTO DE CENSORES JURADOS  
DE CUENTAS DE ESPAÑA



Auditoría.



Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.

# Taller de gestión de despachos: Clientes diferentes, ¿mismo trato?

Coordinadora: Isabel Ezponda Usoz  
Presidenta de la Comisión DEPYMES del ICJCE



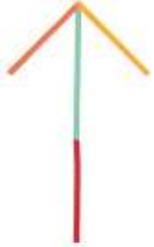
**AUDITORES**  
INSTITUTO DE CENSORES JURADOS  
DE CUENTAS DE ESPAÑA



Auditoría.



Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.

# Cientes diferentes, estilos distintos



**Antoni Albiol**  
Coach y consultor

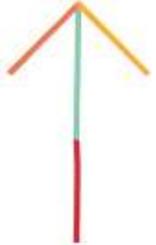
# LAS PERCEPCIONES



Auditoría.



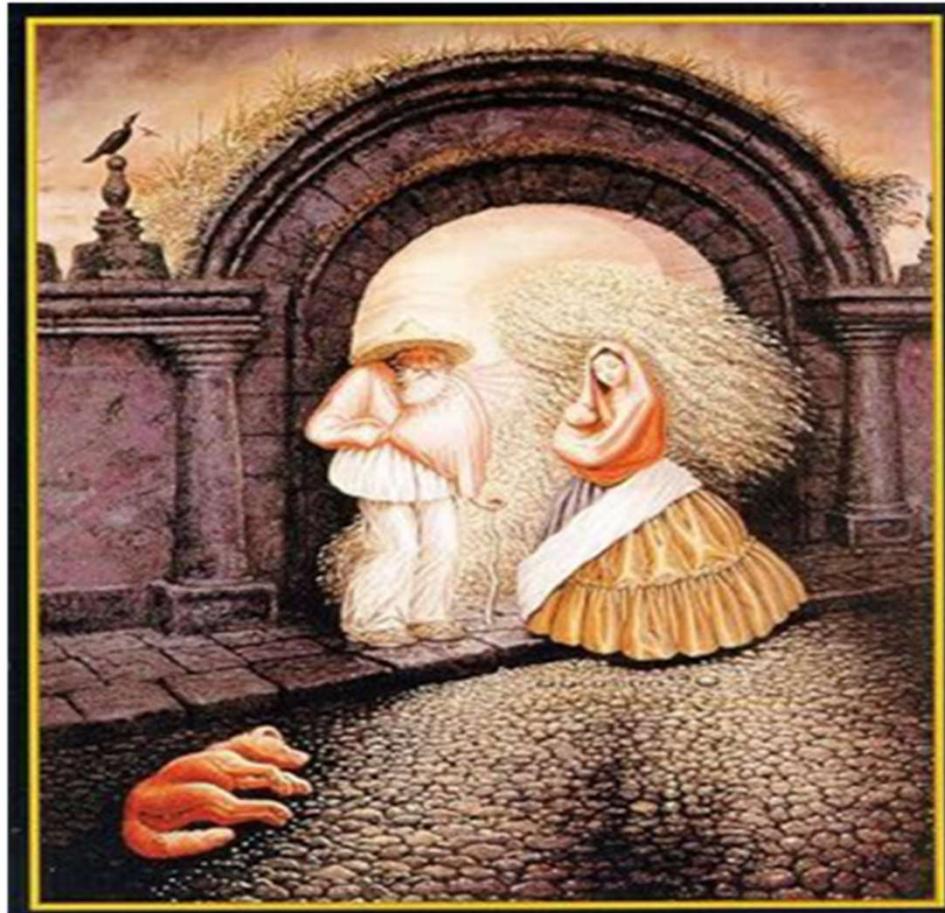
Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.



# LAS PERCEPCIONES



Auditoría.



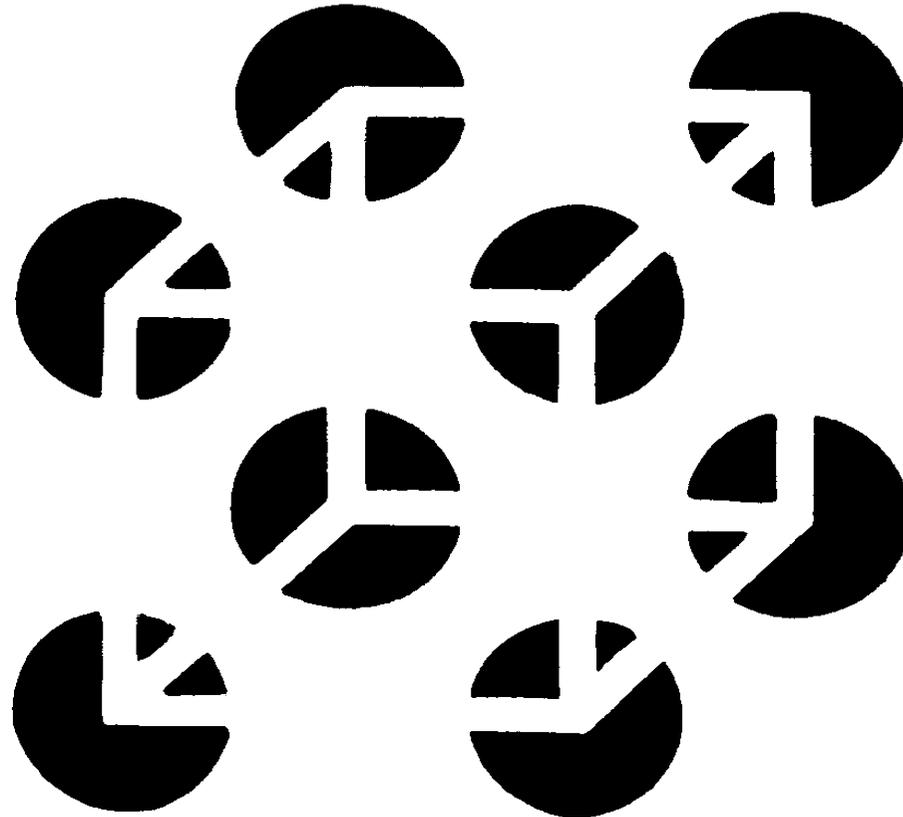
Sostenibilidad.



Crecimiento.



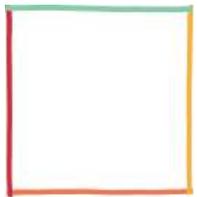
Empleo.



# LAS PERCEPCIONES



Auditoría.



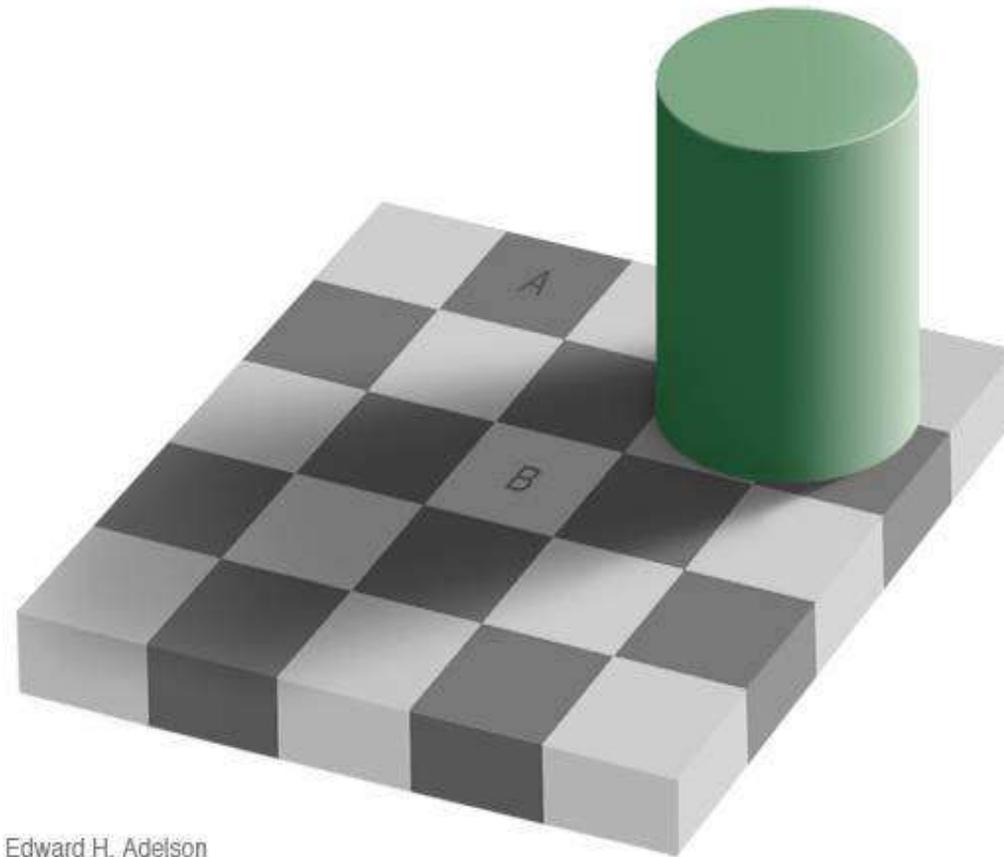
Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.



Edward H. Adelson

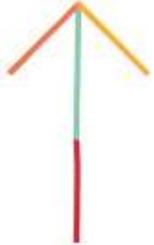
# LAS PERCEPCIONES



Auditoría.



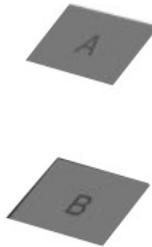
Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.



i. Adelson

## EL MODELO INSIGHTS

- No hay perfiles mejores ni peores, sólo energías/colores diferentes.
- No somos de un color porque tenemos las 4 energías, con diferentes escalas.
- Sirve para entender comportamientos.
- Mide preferencias no competencias:
  - Extroversión/Introversión: dónde prefieres enfocar tu “energía” o “atención”
  - Pensamiento/Sentimiento: el proceso que se usa para tomar decisiones.



# ¿DE DÓNDE SACO MI ENERGÍA?

## Introversión

## Extroversión

- Obtiene la energía del interior.
- Enfoca su energía y atención a la reflexión.
- Piensa en su interior.
- Contenido.
- Concentración.
- Profundidad en intereses.

- Obtiene la energía del exterior.
- Enfoca su energía y atención a la acción.
- Piensa en alto.
- Expresivo.
- Interacción.
- Amplitud de intereses.



Auditoría.



Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.

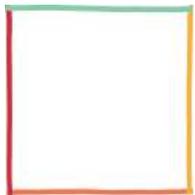
# ¿CÓMO TOMO MIS DECISIONES?



Auditoría.

## Pensamiento

- La lógica y la objetividad.
- Rápido en detectar errores y en la crítica.
- Análisis externo.
- Verdad objetiva.
- Crítico y razonable.
- Enfocado a la tarea



Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.

## Sentimiento

- Valores y convicciones personales.
- Rápido en el aprecio y puntos en común.
- Análisis dentro de la situación.
- Elogiador y compasivo.
- Enfocado a la relación

# ¿CÓMO NOS COMPORTAMOS?



Auditoría.



Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.

“¡Hagámoslo bien!”

Es el estilo más racional. Alguien preciso, cauto, formal en el trato y en el cumplimiento de las cosas, cuestionador, le gusta preguntar, constante trabajando, analítico y metódico. Son personas fiables. Para ellos, la estabilidad y la calidad son muy importantes

“¡Hagámoslo en armonía!”

Comprensivos, tolerantes, dejan opinar a todos e intentan evitar el conflicto. Personas muy empáticas, cuidadosas, sensibles, muy pendientes de los demás, porque les importa el impacto que provocan en la gente. Dan ánimo, y se centran en las personas y el equipo. Son metódicos, luchadores, leales y de principios.

“¡Hagámoslo ya!”

Son audaces, se mueven por retos, con gran autoconfianza y seguridad en sí mismos. Son muy directos, exigentes y con carácter. Ponen las cosas rápidamente en práctica. Dicen las cosas como las piensan, sin ser maleducados; les gusta hablar desde la posición de dominancia. Lo que cuenta es competir y obtener resultados

“¡Hagámoslo juntos!”

Representa la máxima expresión de la extroversión. Es una persona expresiva, creativa, innovador, que asume riesgos y se apunta al cambio. Sociable, busca por encima de todo compartir ideas y comunicarse con los demás, positiva, alegre y de trato informal. Lo que cuenta es la comunicación y la relación.

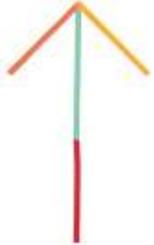
# LA RELACIÓN Y LA COMUNICACIÓN: AZUL



Auditoría.



Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.

## Qué hacer...

Prepárate bien, incluso los detalles.

Trae todo por escrito.

Déjame analizar todos los posibles aspectos del tema.



## Qué no hacer...

No te acerques demasiado a mí, ni me abrases .

No trates con poca seriedad los temas serios.

No alteres mi rutina, sin previo aviso.

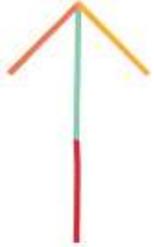
# LA RELACIÓN Y LA COMUNICACIÓN: ROJO



Auditoría.



Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.

## Qué no hacer...

No dudes, ni te “enrolles”.  
No te dejes llevar por los  
sentimientos.  
No trates de dirigir la  
conversación.



## Qué hacer...

Se directo y ve al grano.  
Céntrate en resultados y  
objetivos.  
Se breve, se brillante y luego  
márchate.

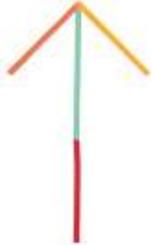
# LA RELACIÓN Y LA COMUNICACIÓN: AMARILLO



Auditoría.



Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.

## Qué no hacer...

- No me aburras con los detalles.
- No me sometas a una rutina.
- No me pidas que trabaje solo.



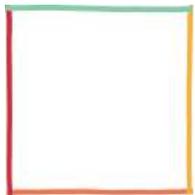
## Qué hacer...

- Se amable y sociable.
- Se ameno e interesante.
- Se abierto y flexible.

# LA RELACIÓN Y LA COMUNICACIÓN: VERDE



Auditoría.



Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.

## Qué hacer...

Se paciente y apóyame.  
Decelera y trabaja a mi ritmo.  
Pídeme opinión y dame  
tiempo para responder.



## Qué no hacer...

No te aproveches de mi buen carácter.  
No me presiones para que tome decisiones con rapidez.  
No vengas con sorpresas de última hora.

# NECESIDADES DE LOS CLIENTES



Auditoría.



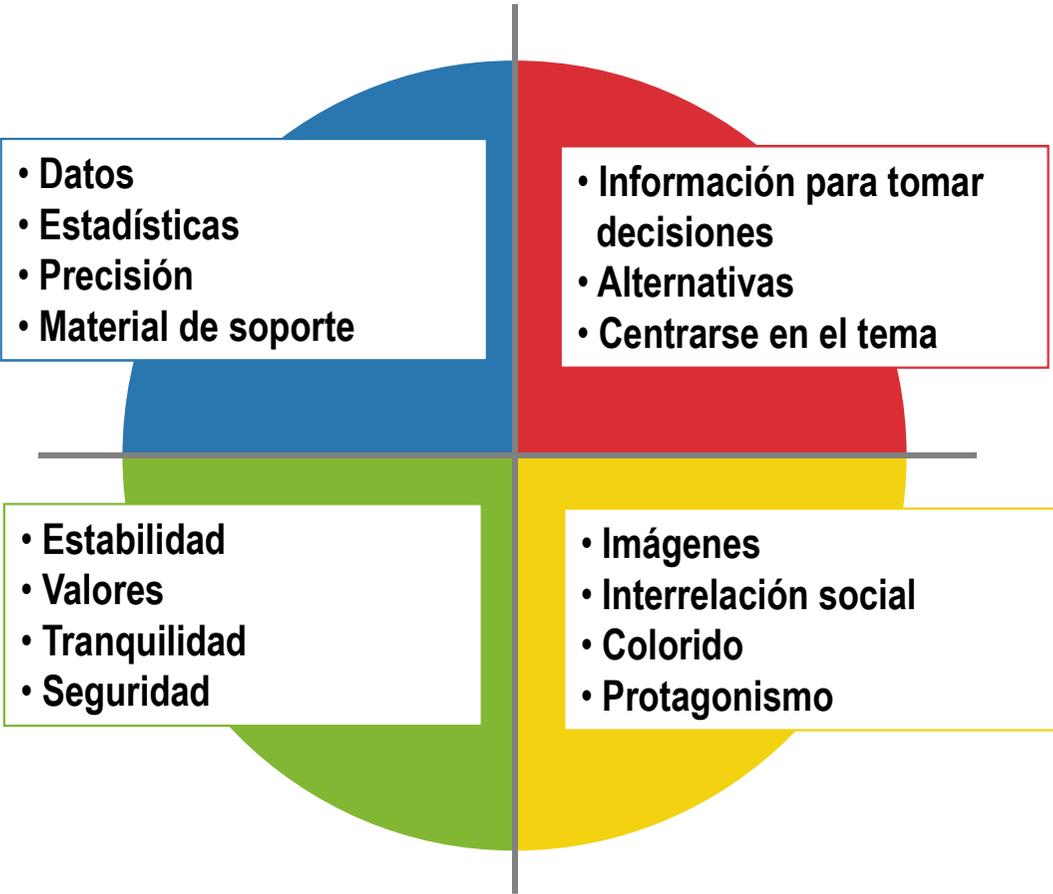
Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.



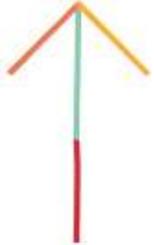
# ¿CÓMO CONVENZO AL CLIENTE?



Auditoría.



Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.

- Estructurar.
- Ofrecer datos.
- Gestionar bien el tiempo.
- No push.
- Mostrar el proceso global.

- Dejar que se desahogue.
- No interrumpir.
- Concreción y aceleración.
- Aportación de valor.
- Déjale comprar a su manera

- Dar tiempo.
- Ayudar sin estorbar.
- Escúchale y comprométete.
- Dale opciones sin forzar.

- Darle foco y protagonismo.
- Vender/comprar con él.
- Reconocimiento.
- Haz una venta creativa.

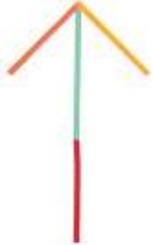
# RECONOCER CLIENTES: LENGUAJE VERBAL



Auditoría.



Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.

- Volumen bajo.
- Lenguaje preciso.
- Preguntas concretas.
- Habla poco: sólo para aportar.

- Uso de imperativos.
- Tono firme.
- Lenguaje claro y conciso.
- Manejan los silencios .
- Anécdotas personales.

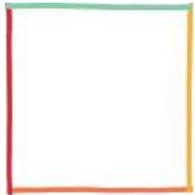
- Lenguaje mesurado y diplomático.
- Parco en palabras.
- Muy cuidadoso.

- Hablan rápido y con energía.
- Tono alto.
- Adornan el lenguaje.
- Lenguaje no formal.

# RECONOCER CLIENTES: LENGUAJE NO VERBAL



Auditoría.



Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.

- Distancia, espacio vital amplio.
- Gestos reflexivos y lentos.
- Postura cuidada.

- Sólidos (mentón arriba).
- Apretón firme de manos.
- Mirada fija.
- Manejando las distancias.

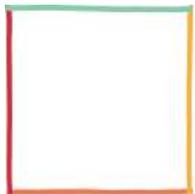
- Sonrisa.
- Apretón suave.
- Mirada cálida.
- Poco contacto físico.
- Contacto visual intermitente.

- Gesticulan y tocan.
- Risa y sonrisa.
- Movimientos rápidos.
- Apretón de manos cálido .

# RECONOCER CLIENTES: RELACIÓN PERSONAL



Auditoría.



Sostenibilidad.



Crecimiento.



Empleo.

- Formal y cordial.
- Puede parecer fino.
- Muestra poco sus emociones.
- Evitará ser centro de atención.

- Relaciones provechosas pero poco profundas.
- Orientado a resultados.
- Marcan diferencias.
- Marcan pautas en la relación

- Cálidos y amistosos.
- Empáticos.
- Leales y compasivos.
- Necesitan tener confianza.
- Buscan reconocimiento.

- Muy abiertos y con muchas relaciones.
- Lo explican “todo”.
- Exagerados y “protas”.
- Animadores.



**✓ AUDITORES**

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS  
DE CUENTAS DE ESPAÑA

**Gracias por su atención**

---

---

---

---