



Autoevaluemos nuestra formalidad...

Yo: "Buenas tardes Wendy. ¿Alguna llamada?"

Wendy: "Sí, señor Díaz, le llamó la señora Emily Sanlley de parte del señor José León de Grupo León Jimenes para informarle que el señor León le mandó a decir que le agradece su invitación a la actividad del miércoles y que por favor le disculpe pues él no podrá asistir, ya que lamentablemente tenía un compromiso previo a esa misma hora".

Yo: "OK gracias, ¿alguna otra llamada?"

Wendy: "No señor Díaz"

Yo: "Muchas gracias Wendy".

El hecho de que la asistente de Don José León me haya llamado para disculparse realmente no me sorprendió en lo absoluto, pues a través de los años cada vez que le he enviado alguna invitación, nota de felicitación ante algún logro de su empresa o tenido algún detalle sencillo con él, siempre he recibido para atrás una carta firmada suya o una llamada de su parte. Y también me consta que ésta es una práctica común de este mítico empresario dominicano. Lo que sí me sorprendió fue que la suya, sí, precisamente la del presidente del Consejo de Directores de la empresa más prestigiosa y exitosa del país, era una de las escasas llamadas que recibí para disculparse por no poder asistir a la actividad...

Reuniones de staff, presupuestos, emails, visitantes internacionales, iniciativas internas de cambio, reestructuraciones, reuniones no programadas, viajes de trabajo, cambios de planes, llamadas telefónicas, visitas de proveedores, compromisos personales, almuerzos con clientes, cambios de escenarios, exceso de trabajo, redistribución de responsabilidades, nuevos proyectos, etc... UFF!!! Definitivamente suficientes cosas como tener jornadas laborales de diez y doce horas y sobre todo, para sacar de equilibrio al más organizado de los ejecutivos o empresarios. Siendo esto así, no es de sorprendernos que en el proceso algunos afectemos lo que debe ser uno de nuestros principales activos profesionales: Nuestra formalidad. La pregunta es si realmente podemos darnos ese lujo...

¿Llamamos o enviamos una nota siempre para dar las gracias luego de recibir un presente de alguien? ¿Nos excusamos siempre por no poder asistir a un evento al que nos han invitado? ¿Confirmamos siempre nuestra asistencia a un evento cuya tarjeta dice RSVP? ¿Enviamos siempre una nota deseando suerte a un colega o amigo que ha sido promovido de posición o ha cambiado de trabajo? ¿Respondemos siempre todos los emails (aunque sea una semana después) de quienes nos han escrito directamente a nosotros? ¿Devolvemos siempre las llamadas a todo el que

se ha querido comunicar con nosotros (aunque sea para darle una negativa)? ¿Anotamos religiosamente en nuestra agenda o nuestro Outlook los cumpleaños de todos nuestros clientes, compañeros de trabajo y proveedores importantes? ¿Damos siempre una respuesta (positiva o negativa) a todas las propuestas o cotizaciones que solicitamos? Estoy seguro que si somos sinceros con nosotros mismos la respuesta, en mayor o menor proporción, será un contundente NO.

Alguien al leer esto podría verse tentado a argumentar: "Es que si me dedico a cumplir con todo esto religiosamente no tendría tiempo para trabajar...". Mi respuesta radical es que con un poco de organización, disciplina, voluntad y empatía todo se puede en la vida. Si usted está en una posición en su carrera la cual todavía el nivel de presión que tiene le permite cierta holgura de tiempo, le exhorto a que cultive este hábito, pues le aseguro que puede hacer la diferencia en su carrera profesional. Si ya está a un nivel en el cual entiende que usted no dispone del tiempo, la buena noticia es que probablemente entonces ya esté en una posición que le permite disponer de mecanismos auxiliares o incluso de la asistencia necesaria. Pero no deje de hacerlo.... Basta citar dos ejemplos: Conozco a un alto ejecutivo que va a la oficina dos veces a la semana una hora antes de su horario regular, sólo para responder todos sus emails pendientes. También conozco a un joven empresario que todas las mañanas se reúne quince minutos con su asistente a evaluar sus invitaciones, cartas recibidas, solicitudes de citas y propuestas para dar instrucciones de cómo responder formalmente a cada una de éstas. Como él bien dice: "No se trata de que tan personalizada sea su respuesta o incluso de que tan elaborada sea ésta o no. Simplemente se trata de ponerse en el lugar de la otra persona y que ésta se dé cuenta que al menos es digna de una corta respuesta, agradecimiento o felicitación".

Razones, excusas y auto-justificaciones para no cumplir con lo arriba expuesto siempre tendremos y nuestra gran suerte es que de hecho, salvo raras excepciones, nadie nos lo reprochará, aunque lo note. Simplemente es algo que o asumimos por convicción o no, bajo la premisa de que a estas alturas son precisamente los pequeños detalles y matices los que hacen la diferencia entre un ejecutivo promedio y un ejecutivo realmente exitoso. Además de que conviene a veces recordar que el mundo da muchas vueltas y que la pequeña cortesía que tenemos hoy, puede ser el gran favor que recibamos mañana.

Si Don José León puede hacerlo, seguro que usted también...



Ney Díaz
ney.diaz@intras.com.do