



**CERTIFICACIÓN  
PARA LA GESTIÓN  
Y TRANSFERENCIA  
DEL CONOCIMIENTO**

WEBINAR 1:  
**ENTENDIMIENTO DE  
LAS NECESIDADES  
DEL CLIENTE**

13 DE JULIO DE 2022

# ¿Qué es la Verdadera Necesidad?

*A veces lo que el cliente te pide no necesariamente es lo que necesita.*

La Verdadera Necesidad es aquella situación que de atenderse o resolverse contribuye directamente al logro de los objetivos establecidos por el negocio.

La persona quién efectúa la solicitud puede hacer mención de lo que supone que necesita atenderse. Y suelen hacer énfasis en una necesidad específica o mencionar los problemas o efectos a los que se están enfrentando.

## Pasos para establecer tu hipótesis sobre la Verdadera Necesidad:

### Paso 1.- Escucha

Escuchar la narrativa de quién genera la solicitud.

### Paso 2.- Identifica la solicitud

Identificar con claridad lo que se menciona como problema o necesidad, desde la visión de quien genera la solicitud.

### Paso 3.- Identifica a las personas clave

Identificar cuántas personas están involucradas en la definición de la solicitud.

### Paso 4.- Clasifica a las personas clave

Clasifica a las personas involucradas en la solicitud:

- Solicitante
- Patrocinador (sponsor): Quién autoriza el proyecto.
- Actores clave (stakeholders) personas con alta influencia en la situación a ser atendida.
- Participantes o bien áreas relacionadas como clientes.



**CERTIFICACIÓN  
PARA LA GESTIÓN  
Y TRANSFERENCIA  
DEL CONOCIMIENTO**



**CERTIFICACIÓN  
PARA LA GESTIÓN  
Y TRANSFERENCIA  
DEL CONOCIMIENTO**

Paso 5.- Prepara tus preguntas

Diseña una serie de preguntas desarrolladas específicamente para identificar la Verdadera Necesidad.

Paso 6.- Define a quién entrevistarás

En relación con la solicitud que recibiste y en función a las personas que estarán involucradas en el proceso de entendimiento, determina a quiénes se requiere entrevistar.

Paso 7.- Realiza las entrevistas

Realiza las entrevistas. Es importante que conozcas su perspectiva de la situación con detalle y puedas contar con información que te permita entender con precisión lo que está siendo requerido.

Paso 8.- Identifica lo que esperan los participantes

Identifica, por parte de las personas entrevistadas, los objetivos o resultados esperados por los participantes al cierre del o los eventos o viajes.

Paso 9.- Establece tu hipótesis sobre la Verdadera Necesidad

Establece tu hipótesis de la Verdadera Necesidad de tu solicitante.

CHECK LIST PARA ESTABLECER  
LA VERDADERA NECESIDAD:

- Paso 1: Escucha
- Paso 2: Identifica la solicitud
- Paso 3: Identifica a las personas clave
- Paso 4: Clasifica a las personas clave
- Paso 5: Prepara tus preguntas
- Paso 6: Define a quién entrevistarás
- Paso 7: Realiza las entrevistas
- Paso 8: Identifica lo que esperan los participantes.
- Paso 9: Establece tu hipótesis sobre la Verdadera Necesidad

# Tipos de Preguntas.

## Preguntas Abiertas

Nos permiten explorar cómo piensa el entrevistado sobre un tema particular y el entrevistado puede responder con sus propias palabras.

Ejemplo: ¿Qué opinas de hacer la convención en un centro de convenciones?

## Preguntas Cerradas

Estas preguntas cuentan con una serie de respuestas definidas previamente y dependen de que tengamos cierto conocimiento de la situación. Nos sirven para encontrar información de manera puntual, así como tendencias o similitudes.

Ejemplo: ¿Cuántas personas van a estar presentes en la reunión?

## Preguntas mixtas

Cómo su nombre lo indica es una combinación de preguntas cerradas y abiertas. Nos permite recabar tanto información puntual, como la percepción u opinión del entrevistado.

Ejemplo: ¿Necesitas un curso enfocado a la toma de decisiones para tu equipo de producción? (Si/No)  
¿Por qué?



**CERTIFICACIÓN  
PARA LA GESTIÓN  
Y TRANSFERENCIA  
DEL CONOCIMIENTO**

## PASOS PARA ESTRUCTURAR PREGUNTAS DE EXPLORACIÓN Y ENTENDIMIENTO.

- Paso 1: **Ten claro el objetivo** - Tener claridad de qué respuesta estás buscando con cada pregunta.
- Paso 2: **Focaliza tu atención** – Qué deseas descubrir según la persona con la que me encuentro.
- Paso 3: **Prepara tus preguntas**
- Paso 4: **Selecciona a las personas a entrevistar**
- Paso 5: **Analiza el contexto** – Solicita información que te permita entender un poco más de lo que ha vivido el solicitante.



**CERTIFICACIÓN  
PARA LA GESTIÓN  
Y TRANSFERENCIA  
DEL CONOCIMIENTO**

## Preguntas de la sesión:

1. Nuestros proveedores, no importa a qué nivel trabaje, se topan con que hay muchas personas dentro de las empresas que se llaman “travel managers” pero que no necesariamente tienen el nivel estratégico. Entonces eso frustra un poco a estos proveedores porque les cuesta hablar con el “Travel Manager” sobre aspectos estratégicos, cuando esta persona no está preparada para ello.

*Tu conocimiento es tu activo intangible más poderoso. [...] Le hablan en un nivel estratégico, a una persona que está como cliente, y lo único que hacen es aterrarlo. ¿Cómo podemos hacer para que esta persona no nos vea como amenaza? Ten en mente cuáles son sus miedos (que no lo corran, que lo evalúen bien...) y compártele información de la tendencia de lo que ha ocasionado problemas que sea de ayuda para que salga bien librado/a o bien evaluada y así generas interés. Ofrécele un acompañamiento o co-creación de una solución con tu cliente interno. Vas a utilizar tu conocimiento para decirle los riesgos a los que se puede enfrentar.*



## CERTIFICACIÓN PARA LA GESTIÓN Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

2. Lo que se me ha dificultado es llegar a las personas clave. Lo que no sé es qué tengo que preguntar o cómo explorar de manera tal que pueda llegar a las personas clave.

*Hay algo importante mencionar, la Certificación GTC y todo lo que estamos hablando es cómo capitalizar tu conocimiento [...] aquí vamos a ver estrategias que van a mover piezas a nivel global y que no van a ser tan inmediata pero la respuesta va a ser muy alta.*

*Punto uno: No debo de competir contra los otros proveedores por tema al beneficio de mi producto. Lo primero que debemos hacer es que nuestro contacto (táctico) no nos vea como una amenaza el que tu te sientes con tu jefe. Muchas veces el error de los proveedores es que cuando están con el jefe dicen "por fin estoy hablando con alguien estratégico... es que tu equipo no me logran poner en contacto" ponen al equipo en mal.*

*Punto dos: También puedes capitalizar tu iconocimiento liberando información que está diseñada para que la persona desarrolle mejor su trabajo. Eso genera más interés.*



Accede a la primera etapa de la certificación de manera gratuita por tiempo limitado.

DA CLIC [AQUÍ](#) PARA MÁS INFORMACIÓN