

## ‘Vender desde el corazón’

### Actividad 6. ‘Conductas asertivas’

---

#### Instrucciones:

Marque la respuesta que mejor representa cómo reaccionaría usted en cada situación, no la que considere como la respuesta correcta.

- 1- Trabaja para una empresa que tiene una firme política de igualdad de oportunidades. Uno de sus empleados que está a su cargo ya ha sido advertido por sus comentarios racistas. Usted lo escucha contar chistes racistas a otros colegas.
  - a) *“Ya te expliqué por qué tales chistes resultan ofensivos. Además es la política de la empresa no usar lenguaje sexista o racista en la oficina. ¿Tienes algún problema con esto que deseas discutir?”*
  - b) *“Sé que piensas que los chistes racistas son graciosos. Si fuera por mí...pero son las reglas, sabes, y si el jefe te oye ,soy yo quien tendrá un problema”*
  - c) *“Ya se te habló anteriormente sobre expresar opiniones racistas .Ésta es la última advertencia. Si desobedeces de nuevo las reglas de la empresa, serás despedido.”*
- 2- Ha recibido quejas acerca del comportamiento ofensivo de una de sus subordinadas. Usted la hace venir a su despacho para hablar sobre el problema. Antes de que pueda iniciar la discusión, ella dice entre sollozos: “Ya sé de lo que se trata; sé que he sido poco cortés y hasta ruda con algunos clientes recientes, pero es que estoy tan preocupada, mi esposo se está sometiendo a unas pruebas debido a una enfermedad de la sangre
  - a) *“Me parece muy bien, pero su actitud está repercutiendo en el negocio. Tiene que dejar los problemas en casa y rendir el cien por cien en el trabajo mientras esté aquí”*
  - b) *“Lo lamento muchísimo; no sabía que estuviese enfermo .Si hay algo que yo pueda hacer. ¿Le ayudaría hablar con alguien del departamento de recursos humanos...?”*
  - c) *“Ya sabía que tenía que haber una explicación .Lamento que tenga problemas en casa. Sin embargo ,es necesario que el personal mantenga cierto nivel y hemos recibido quejas que tenemos que solucionar”*
- 3- Un miembro de su equipo ha cometido un pequeño error que se le pasó por alto a usted pero no a superior .Éste entra repentinamente en su despacho y dice: “estos componentes no son los correctos. Usted es tan descuidado que no entiendo que sea l supervisor!”
  - a) *“Tiene usted razón. Lo siento mucho...debería haberlo comprobado. No sucederá de nuevo. Me encargaré de este asunto enseguida”.*
  - b) *“¿Se ha levantado con el pie izquierdo esta mañana? Voy a ignorar su comentario; evidentemente usted no es usted mismo esta mañana.”*
  - c) *“Lamento que se cometiera un error en ese pedido. Sin embargo, está usted equivocado al decir que soy un descuidado y me molestan sus comentarios acerca de mi capacidad como supervisor. Mi nivel y el de mi equipo es alto. Los errores ocurren a veces”.*

Resultados: ver resultados en página 69 del el libro ‘Vender desde el Corazón’ Profit editorial, 2011©,