

Analizando los Números

Profesionales Financieros explican asuntos de dinero complejos en términos simples.

Por: **Carmine Gallo**

Traducido por: Javier Córdova González

Warren Buffett es uno de los hombres más ricos del mundo, por lo que es seguro decir que pocos, si no es que unos cuantos, profesionales financieros pueden igualar su trayectoria. Siendo un hombre joven que empezaba en el negocio de valores en Omaha, Nebraska, Buffett entendió la importancia de hablar en público. Se dio cuenta de que necesitaba sentirse cómodo al hablar frente a grupos si esperaba ganar nuevos clientes. Sin embargo, ha dicho que el acto de hablar en público lo aterrizzaba.

Buffett conquistó su miedo inscribiéndose en cursos de hablar en público y obligándose a enseñar cursos por la noche en la universidad local. Él ha dicho que considera que hablar en público es la habilidad más importante para cualquier persona que espera disfrutar de una carrera exitosa en las finanzas y negocios.

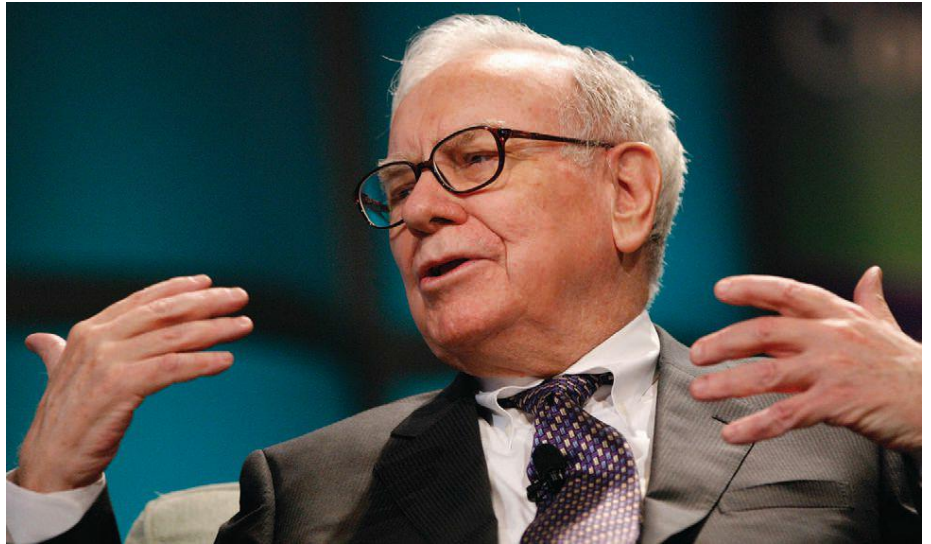
Michael Keating, planificador financiero certificado de InnerHarbor Advisors en la Cd. de Nueva York, está de acuerdo que la habilidad de dar información financiera de manera clara, informativa y relevante a los clientes es la clave para una carrera financiera exitosa. Keating dice que ha estado afilando sus habilidades para hablar en público como miembro del SEC Roughriders club en Nueva York.

Keating dice que ha aprendido tres lecciones valiosas en Toastmasters que incorpora en sus reuniones con clientes y en sus presentaciones.

Respetar el tiempo de todos.

Cada reunión de Toastmasters tiene una agenda y los oradores son cronometrados. Keating dice que ahora entrega una agenda al inicio de cada reunión con un cliente y es siempre respetuoso del tiempo de ellos. Si la reunión se alarga -más de 40 minutos- él alienta que se tome un descanso.

Escucha más de lo que hablas. "En Toastmasters, pasamos mucho tiempo escuchando", dice. Lo mismo es verdad cuando se reúne con un cliente. "Hago muchas preguntas mientras evito la tentación de explicar todo lo relacionado al producto financiero o estrategia. Permito que el cliente conduzca la conversación".



El magnate de negocios, Warren Buffett (arriba) y la personalidad de la televisión Suze Orman hablan acerca de los problemas financieros de una manera clara y auténtica.

Las conversaciones cara a cara superan a los mensajes de correo electrónico. Cada reunión Toastmasters se lleva a cabo en un salón, con los participantes hablando cara a cara. "El tiempo en persona también es crucial en el negocio financiero", dice Keating. "No puedo leer la cara de alguien en un correo electrónico o por teléfono. A veces sus voces dicen, 'Sí, lo entiendo', pero su cara dice: 'No entiendo'. Si no entienden la idea, tengo que ajustar el mensaje".

Las conversaciones cara a cara

también ayudan a Keating a depurar las ideas financieras complejas, haciendo más fácil a los clientes ver el cuadro completo. Por ejemplo, Keating recuerda haber asesorado a un esposo y esposa y cada uno tenía propiedades de bienes raíces de sus matrimonios anteriores. Desglosó la totalidad de toda su voluminosa información de bienes raíces en un visual de una página que los ayudó a decidir qué propiedades vender, y en qué orden. "La mayoría de las veces tenemos que explicar las ideas con lápiz y papel para ayudar a los clientes a visualizar su información financiera. Nosotros necesitamos hacer eso cara a cara", dice Keating. El correo electrónico es el último recurso".

El arte de la Explicación

John Dierolf ha trabajado como asesor en finanzas independiente en Salinas, Cal., cerca de 40 años. Igual que Keating, entiende la importancia de ayudar a los clientes a visualizar la información financiera compleja. Le gusta esbozar una estrategia financiera en un pizarrón o en un bloc de notas. Dierolf a menudo comienza formulando un plan financiero para sus clientes discutiendo los tres círculos del dinero seguro: los grandes bancos, bonos del tesoro y las grandes compañías de seguros con calificaciones excelentes. Dice que es mucho más fácil para sus clientes entender la estrategia cuando les muestra cómo sus activos existentes pueden ser asignados para encajar dentro de los tres círculos.

Una de las mejores explicando ideas complejas en un lenguaje sencillo es la internacionalmente aclamada experta en finanzas personales y personalidad de la televisión Suze Orman.

"Si quieres tocar una fibra universal y hacer que la sangre de alguien circule rápidamente, hay que apelar al corazón antes que al cerebro". –Experta en finanzas Suze Orman

Como prueba de su fuerte impacto en la gente, Orman fue nombrada una de las mejores 100 "mujeres más poderosas" en 2010, según la revista Forbes. Yo conocía bien a Orman antes de que ella tuviera su propio programa de televisión. Al principio de mi carrera, de 1996 al 2001, yo era una corresponsal financiera noticias de negocios de CNN y era la conductora de un programa de televisión en una cadena televisiva con sede en San Francisco. Durante esos años, tuve la oportunidad de entrevistar a Orman varias veces. Ella era una de nuestras invitadas preferidas, porque era apasionada, auténtica y comunicaba en términos simples -todos los rasgos que los oradores públicos deben exhibir al tratar de explicar información financiera compleja.

Echemos un vistazo más de cerca a esas cualidades:

Pasión. La pasión lo es todo, y los grandes comunicadores cavan en lo profundo para identificar su verdadera pasión. Orman no es apasionada de las acciones, bonos, fideicomisos y cuentas de ahorro, ella se apasiona por ayudar a las personas a evitar deudas financieras abrumadoras que causaron mucho dolor su padre y familia cuando ella era pequeña. "Si quieres tocar una fibra universal y hacer que la sangre de alguien circule rápidamente, hay que apelar al corazón antes que al cerebro", dijo en una de nuestras conversaciones. "De lo contrario, los pondrás a dormir. Los habrás aburrido hasta la muerte. Si involucras sus emociones, ahora tienes la pasión".

Autenticidad. Orman es exactamente la misma persona fuera de cámara como cuando está al aire.

La primera vez que la conocí fue antes de mi programa de TV en San Francisco. Entré en la sala de espera y me presenté. Ella quería que me esperara hasta que terminara una conversación con nuestra maquillista. Orman estaba tan animada en la conversación como cuando estaba frente a la cámara.

Le dijo a la maquillista que algunos de sus hábitos diarios la estaban empujando más y más profundo a endeudarse. Orman estaba usando las mismas frases que utiliza al aire -el manejo del dinero significa libertad y el poder. En una breve conversación, inspiró a una joven mujer a cambiar su vida, al igual que ha inspirado a millones de

televidentes y lectores de sus libros.

Los comunicadores auténticos se conectan con su audiencia en un nivel más profundo y significativo.

Simplicidad. Orman no habla en la jerga tan común en la industria financiera. Habla en términos simples. Más importante, tiene el valor de hablar simple y eso hace toda la diferencia. "Demasiados oradores quieren impresionar a los demás con información para que otros piensen que el orador es inteligente. Todo lo que me importa es que la información faculte al espectador o el lector," dijo Orman.

"Aquí está la clave: No debes tener miedo de la crítica", agregó. "Si tu intención es impartir un mensaje que creará un cambio a la persona que escucha, entonces si me preguntas, es respetuoso para esa persona hacer el mensaje tan simple como sea posible".

El consejo de Orman a través de los años ha sido bastante básico: Ahorra más de lo que gastas, reduce la deuda de tus tarjetas de crédito, entiende tu capacidad crediticia e invierte para el futuro. No es su mensaje lo que la hace influyente -es la forma en que lo empaqueta. Es posible que nunca aparezcas en una lista de *Forbes*, pero si empacas tu contenido de manera apasionada, auténtica y sencilla, podrás ejercer mucha más influencia en tus oyentes que tus competidores. ¡Ahora esa es una lista que vale la pena hacer!

Más información en www.carminegallo.com.

CARMINE GALLO es la autora de Talk Like TED: The 9 Public-Speaking Secrets of The World's Top Minds.

Traducido del artículo, "**FINANCIAL COMMUNICATION**/ Breaking Down the Numbers", Pág. 26 – 27. Revista TOASTMASTER, DECEMBER 2013.

Traducido por: Javier Córdova González, DTM. Miembro del Club Maz Líder, Mazatlán, Sin. jacogo@hotmail.com