



John Stumpf CEO de Wells Fargo da crédito a Toastmasters por ayudarlo a superar su intenso miedo a hablar en público. El banco se inició en 1854 durante la fiebre del oro de California -su símbolo (que se ve detrás de Stumpf) es la diligencia tirada por caballos.

John Stumpf CEO de Wells Fargo

Importante banquero promociona los beneficios de Toastmasters.

POR: PAUL STERMAN/ Traducido por: Javier Córdova González

Como presidente y director ejecutivo de Wells Fargo & Company, John Stumpf es una de las figuras más poderosas en la industria bancaria. Pero su intenso miedo a hablar en público al principio de su carrera casi descarriló su ascenso profesional.

Como escribió Stumpf en un ensayo en 2015 para la revista *Fortune*, su jefe en ese momento se percató de ese miedo. "Me dijo: 'Tienes que arreglar esto. Si no puedes, eso neutralizará tu carrera'".

Así que a mediados de la década de 1980, Stumpf se unió a Toastmasters. Como miembro de un club en Minneapolis, Minnesota, se transformó en un par de años de un orador aterrado a uno pulido y confiado. Él es efusivo al describir la

experiencia.

"Toastmasters fue el vehículo que me salvó", dijo en una entrevista reciente.

Wells Fargo, con sede en San Francisco, es una empresa global de holding de servicios bancarios y financieros. Stumpf, de 62 años, ha estado en la compañía durante 33 años y fue nombrado CEO en 2007 y luego presidente en 2010. Bajo su dirección, Wells Fargo se ha remontado a nuevas alturas. En julio, el *Wall Street Journal* reportó que ahora es el banco más valioso del mundo. Al cierre de esta edición, Wells Fargo tiene un valor aproximado de \$280 mil millones.

Stumpf creció en la pobreza en una pequeña granja de Minnesota.

Fue uno de 11 hijos. Había un cuarto de baño, y los hermanos compartían camas. Pero el afable CEO da crédito a sus padres, Herb y de Elvira, por inculcarle los valores básicos que fundamentan su éxito personal y profesional.

"Di la verdad, sé responsable, da a las personas oportunidad. Confía en la gente y se elevará a un nivel que es probable que ni siquiera hubieras pensado que podría llegar", dice.

"No todo eso ha cambiado mucho con la naturaleza humana a través del tiempo."

¿De qué manera las habilidades de comunicación de tus empleados impactan el servicio al cliente?

Los clientes quieren oír, claramente, cómo una relación con quienes hacen negocios, ya sea una persona en tecnología, alguien en telecomunicaciones o alguien en servicios financieros; cómo esa compañía los ayudará en sus vidas. Y comunicar eso clara y convincentemente es de suma importancia.

De hecho, las compañías que más respeto –sin importa en la industria que estén– son las que convierten lo complejo en sencillo.

Pienso en mis experiencias Toastmasters cada vez que me levanto a hablar en un escenario, cada vez que estoy delante de una cámara, cada vez que estoy en la televisión. – John Stumpf

Has hablado de tu miedo inicial al hablar en público. ¿Qué tan malo fue?

Bueno, yo diría que junto con el miedo a las alturas y a la muerte, estaba justo ahí. Simplemente no tenía las herramientas. No tenía la experiencia. Así que encontraba cada excusa en el libro para evitar hablar en público.

¿Cómo te ayudó Toastmasters?

Sabes, Toastmasters no sólo era un lugar seguro para aprender a hablar, era un lugar colaborativo donde la gente realmente quería ayudar a otros a mejorar. Así que el apoyo crítico y la mentoría de los miembros más experimentado a los nuevos miembros era muy reconfortante. Pasé del miedo de ir a las reuniones del club a querer que la próxima reunión fuera al día siguiente, porque pude empezar a ver alguna mejoría.

La retroalimentación que recibía en mis discursos no siempre era retroalimentación que disfrutaba -quiero ser honesto acerca de eso. Pero era lo real. Fue una experiencia que me cambió la vida.

Pienso en mis experiencias Toastmasters cada vez que me levanto a hablar en un escenario, cada vez que estoy delante de una cámara, cada vez que estoy en la televisión.

¿Qué tan a menudo das discursos en estos días?

Bueno, doy tres conversaciones mañana. Doy un discurso a las 9 en punto, luego uno a las 10:30 y luego uno a la 1:30. Ese no es un día típico, pero tampoco uno inusual. Yo diría que en una semana probablemente doy 10 discursos. Di uno ayer e hice 3 videos hoy.

Así que a medida que asciendes en una organización y te conviertes en un líder, sin importar si eres un líder en el organigrama o un líder debido a la inspiración que provocas en otros, vas a estar hablando mucho.

Wells Fargo es uno de los patrocinadores corporativos más grandes de Toastmasters, con 40 clubes en el lugar. ¿Cómo se benefician tus empleados de esta experiencia?

Creo que las carreras son taburetes de tres patas: Primero, trabaja para una compañía que comparta tus valores; segundo, trabajar para un jefe que se preocupa por ti; y tercero, invierte en ti. La participación en Toastmasters no es diferente de obtener un título o conseguir un poco de experiencia en contabilidad. Es otra forma importante de invertir en ti mismo.

Y hoy en día, nuestros jóvenes que entran en la organización no tienen tantas oportunidades de mejorar sus habilidades para hablar debido a las otras formas de comunicación debido a la tecnología.

¿Qué rasgos buscas en la contratación de nuevos empleados?

En primer lugar, nos gusta decir, y esto es cierto, no nos importa lo mucho que la gente sepa hasta que sabemos lo mucho que a ellos les importa. Puesto que aquí trabajamos en equipo, el interesarse y el compartir son atributos muy importantes. También decimos que contratamos por la actitud y nosotros enseñamos la aptitud. Si tú eres la persona más inteligente en el planeta, pero no puedes comunicarte y no tienes sentido de comprensión y de empatía, y no te gusta trabajar con otras personas, entonces probablemente no vas a estar muy feliz aquí.

Hablas a menudo sobre la importancia del crecimiento personal -está claro que es algo por lo que tienes mucho interés.

Encuentro que incluso a mi edad madura de 62 años, todavía estoy tan ocupado aprendiendo de la vida como puedo estarlo. Hace dos años, tomé el reto de aprender un segundo idioma, el alemán. He aprendido a través de esa experiencia lo difícil que debe ser el inglés para los oradores no nativos venir a este país y asimilar nuestra cultura. Fue una verdadera revelación. También he aprendido mucho sobre el idioma Inglés al estudiar alemán.

Si alguna vez me mudara a Alemania, me uniría a un club Toastmasters allá.

Al crecer, experimentaste la pobreza y las privaciones. ¿Qué cualidades te ayudaron a superar esta adversidad?

En nuestra familia, aunque no teníamos las cosas que el mundo consideraba como éxito -dinero, tierra, vacaciones, coches, todas las cosas que aparecen en un balance- éramos ricos en las cosas que realmente importan: los valores, el trabajo duro, no quejas, trabajo en equipo, dar algo a cambio, el sentido de un ser superior, todas esas lecciones de vida que son realmente las cosas fundamentales para el éxito en la vida.

¿Sabes qué? Cuando tuve privaciones más adelante en la vida y en mi carrera, fueron menores en comparación con lo que ocurrió cuando estaba en la granja, y yo sabía que había ganado esas habilidades para lidiar con eso. El fracaso no fue fracaso –el fra-

caso –el fracaso fue una lección de aprendizaje. El objetivo en la vida no es necesariamente el conocimiento, es la sabiduría, y se aprende mucho de sabiduría en las adversidades.

¿Qué parte de tu trabajo te gusta más?

El tiempo que paso con los clientes y los miembros del equipo. Una cosa que trato de hacer es hablar con un miembro del equipo, o con un cliente o con un cliente potencial sin previo aviso todos los días. De esa forma, consigo un poco de retroalimentación real. Y la parte del trabajo que más extraño de donde ahora estoy, son las relaciones con los clientes -porque crecí [profesionalmente] haciendo eso, y eso es realmente lo que más me gusta.

Ahora, esto es un gran trabajo, no me malinterpreten. Me encanta lo que estoy haciendo. Pero la parte de la gente es lo mejor con mucho. T

PAUL STERMAN es editor en jefe de la revista Toastmaster.

Traducido del artículo, "Q&A/ Wells Fargo CEO John Stumpf", Pág. 12 – 13. Revista TOASTMASTER, JANUARY 2016.

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