

Mis **clientes** y mi **tiempo**

Gestionando mejor el presente y el futuro sin morir en el intento

Te pasas el día pensando cómo conseguir más clientes, cómo retenerlos, y en el momento que parece que tienes tu centro deportivo lleno como si cada día fuese temporada alta, te invade esa sensación de no poder o no saber cómo hacer frente a los imprevistos que supone tener clientes y gestionarlos bien. ¿Te suena esta sensación? Para tu tranquilidad, te diré que es humana y universal, pero hay formas de percibirla bien y actuar para obtener lo mejor de ella.

Partimos de que hemos llegado a nuestro objetivo de ver cómo nuestras salas se llenan de ávidos deportistas, motivados y contentos de estar allí. Y no habrá sido casualidad; habremos hecho una buena campaña de marketing, los clientes no se borrarán porque les encanta el ambiente que se respira, y tenemos diferentes edades y perfiles que nos aseguran continuidad para aliviar las bajas de algunos indecisos y poco motivados. Llegados a este punto, tenemos mucho trabajo hecho, por no decir lo más importante. ¿Pero qué nos pasa cuando abrimos para recibir a los madrugadores?

El día no nos cunde, se nos comen las incidencias, creemos que se nos escapa algo importante, y sobre todo, tenemos la sensación de no llegar a todo; el temido estrés aparece y se instaura en nuestra rutina.

Aunque os parezca imposible de gestionar, hay algunas claves que nos ayudan a potenciar nuestros recursos personales.

Método y orden

No podemos llegar a nuestro centro sin tener una planificación de nuestra semana vista, y del día presente. Dedicar unos minutos a escribir qué actividades voy a hacer, con quién, y poner fecha límite nos permitirá agilizar las tareas. A veces no trabajamos solos, con lo que hemos de gestionar nuestro tiempo y el del equipo. Estos minutos previos de reflexión nos darán tranquilidad para todo el día. Esto nos hará responsables de nuestras tareas y actos, y no nos percibiremos

como víctimas cansadas y llenas de estrés. Como decía el pensador indio Mahatma Gandhi: "Cuida tus hábitos, porque ellos serán tus valores".

El temido estrés

Esta palabra tan de moda en nuestro siglo nos produce malestar sólo de oírla. ¿Pero tan malo es el estrés? Partimos de

que es una respuesta fisiológica y adaptativa de nuestro cuerpo, y en ella intervienen factores hormonales y emocionales. El estrés es necesario, es nuestra adaptación al mundo cambiante, lleno de imprevistos. Pero se convierte en dañino cuando hay una diferencia entre lo que quiero hacer y lo que hago. Esto significa que hemos de cuidar nuestros pensamientos y emociones para que vayan en la misma dirección. Esta incoherencia y falta de objetivos claros nos llevará a un cóctel explosivo de hormonas positivas y negativas, que nos influirán inevitablemente en nuestro estado de ánimo, y cómo no, en el centro y con nuestros clientes.

Medir los objetivos

Todo aquello que no medimos ni cuantificamos, no lo podremos valorar. Lo mismo pasa con nuestros objetivos profesionales; después de planificar mi actividad semanal y diaria, tengo que tener

Lo urgente vs lo importante

	NO URGENTE	URGENTE
IMPORTANTE	Qué resultado se obtiene de esa acción	Cuánto tiempo falta para que la acción suceda
NO IMPORTANTE	Cuadrante de la eliminación	

¿Qué hacer y qué no?

Lo que debo hacer yo	Lo que debo dejar de hacer (no es mío)	Lo que podría dejar de hacer	Lo que debo delegar

en mi cabeza qué me he propuesto; esta semana voy a comentar a 5 clientes las nuevas clases que hemos diseñado, también tengo que hacer 10 llamadas para la promoción de darse de alta en verano... Sólo poniendo un objetivo medible podremos saber si nos hemos quedado cerca o lejos de él, y ese control nos generará tranquilidad. Como veis, nos seguimos alejando del estrés malo. Unos objetivos realistas, positivos y medibles nos apartarán de la confusión del estrés. El objetivo nos crea desazón cuando no lo alcanzamos, no es más que un lugar en el tiempo y hay que llegar a él.

Dar el paso

Después de haber conversado de establecer mis objetivos medibles y planificar mi semana, no nos queda otra que ponernos a la acción. Parece lógico, ¿pero cuántas veces sabemos que hay que hacer una tarea y no la hacemos? La vamos demorando porque hay algo en ella que no apetece o nos supone cambiar o hacer algo diferente. Bienvenidos a la zona de confort que todos tenemos; cuesta salir de ella, pero para avanzar y tener clientes contentos y fieles hay que innovar, cambiar, hacer cosas diferentes; en una palabra, ACTUAR. No intentéis hacer algo, cambiar siempre las intenciones por acciones.

La ley 80/20

Todos buscamos la efectividad de nuestro trabajo en el mínimo tiempo. Llegando a lo ideal, el economista italiano V. Pareto aplicó esta ley. ¿Qué significa? El 20% de un día de trabajo produce el 80% de los resultados. Si pretendemos, entonces, mejorar nuestro trabajo, no hagamos más horas, hagamos que sean horas más productivas. ¿Cuáles son los

resultados mínimos que nos producen estrés? Dedicar nuestra energía a ese 80% del tiempo que sólo produce 20% de resultados. Invertir el 80/20 a favor de la efectividad y ahorro de nuestro tiempo ha de ser nuestra meta. Para ello necesitamos establecer:

- Qué quiero
- Qué tareas haré para alcanzarlo
- Qué tiempo le dedicaré a estas tareas

Lo urgente y lo importante

Este sencillo cuadro (Lo urgente vs lo importante) nos permite medir el grado de importancia de lo que tenemos que hacer. Es algo subjetivo, que tenemos que basarlo en nuestros criterios, pero es la base para establecer prioridades. Si mi trabajo está siempre centrado en el cuadrante de lo urgente y lo importante, estoy en crisis, y siempre estaré con estrés. Hay que estar ahí en los imprevistos, pero no de manera constante y habitual. Hay personas que cuanto más hacen, más se alejan de lo quieren conseguir. Intentar clasificar nuestro día a día en lo que debéis y no debéis hacer, y os quitaréis un peso de encima (ver cuadro: ¿Qué hacer y qué no?).

Y por último, los ladrones del tiempo. Son herramientas constantes en nuestro negocio; mail, teléfono, redes sociales, visitas, pero tenemos que planificar también estas interrupciones y saber cuándo gestionarlas. Sino, serán una fuente más de estrés y de bloqueo en nuestro día a día. □



Marta Foix
 Formadora & Psicóloga de Catedra Coaching
 Tel.: 669 813 672
 marta@catedracoaching.com
 www.catedracoaching.com