



INSTITUTE FOR  
CHARITABLE GIVING

*Seminars offered by Jerold Panas, Linzy & Partners*



LEGADO  
JERRY PANAS

# EL PEQUEÑO LIBRO CON LAS REGLAS DE ORO

Todo aquello que  
posiblemente quisieras  
saber para hacer la  
preguntas más  
efectivas...



proyectos de  
desarrollo

**N**OSOTROS QUE PEDIMOS A OTROS QUE DONEN, SOMOS INMENSAMENTE PRIVILEGIADOS. ¿Qué otra cosa podría ser más gratificante, más plena y de mayor consecuencia que pedirle a hombres y mujeres unirse a una noble causa?

A través de su inversión, aquellos que donan, hacen posible cambiar vidas y salvar vidas; y quienes piden donaciones son doblemente bendecidos.

Algunos dicen que pedir es más un arte que una ciencia. Yo no estoy seguro. Sé que es una rara combinación de los dos, donde el arte y la ciencia se encuentran en una intersección y la pasión y el compromiso cobran vida.

Durante mucho tiempo, pensé que el factor más importante en el éxito de pedir estaba en la elocuencia con una presentación persuasiva. ¡Pero estaba equivocado! Lo que ahora sé, es que el arte está en escuchar. ¡Tú no pides un donativo, tú escuchas el donativo! ¡Ese es el secreto!

Y el camino hacia una escucha efectiva comienza aprendiendo a hacer la pregunta correcta. Eso, también es una unión perfecta entre la ciencia y el arte.

En este folleto se presenta cada uno de los posibles factores, para comprender cómo utilizar las preguntas y sacarles la mayor ventaja. ¡Revísalo, estúdialo y vuelve a él!

Me siento orgulloso de ser un socio en esta jornada contigo. ¡Somos los elegidos para tocar y transformar vidas!

*– Jerry Panas*

# ANTES

## de que se Lleve a Cabo la Reunión.

1. Prepárate adecuadamente para la visita.  
Aun cuando las primeras sesiones no sigan lo descrito al pie de la letra, esto no debe ser una reunión espontánea.
2. Haz una lista de todas las cosas que te gustaría averiguar.
3. Determina qué es lo mínimo que debes descubrir.
4. Haz una lista de las cuestiones más importantes que te gustaría preguntar (quizá no puedas preguntar todas, pero al menos estarás preparado).
5. Piensa por adelantado en lo que la persona espera de la reunión.
6. Si alguien asiste contigo a esta reunión, ¿Cuál será el papel de cada uno de ustedes?
7. Considera lo que la otra persona podría estar pensando, sintiendo, necesitando, queriendo.
8. ¿Qué preguntas necesitas hacer para que llegue el mensaje crucial a tu interlocutor?
9. Piensa en cualquier material que necesites presentar con el fin de lograr las preguntas correctas.

10. Ponte en los zapatos de la otra persona.
11. ¿Hay alguna pregunta que pudiera estar fuera de contexto?
12. ¿Qué preguntas tienen más probabilidades de descubrir los interés clave de la persona y sus prioridades?
13. ¿Qué preguntas pueden mover a las personas a decir SI?

## Reglas para Pedir. PREGUNTAS

1. Tú no recibirás las mejores respuestas si no haces las mejores preguntas.
2. Habla con claridad.
3. Busca que ésta sea una conversación.
4. Mantén contacto visual con la persona con quien estés hablando.
5. Demuestra confianza y comodidad al hacer las preguntas.
6. Usa un lenguaje claro y directo.
7. Una pregunta que no se hace, es como una puerta que no se abre.
8. Se breve. Mantén las preguntas simples y siempre sobre un solo tema.
9. Que esto no sea una inquisición (una pregunta tras otra).

10. No te desvíes. Mantente enfocado en el tema.
11. Cuando alguien está hablando, no te anticipes a su respuesta; por el contrario, concéntrate en lo que te están diciendo.
12. Usa el buen humor, si éste tiene un propósito.
13. Al hacer preguntas, tu trabajo es obtener toda la información - no responder.
14. Se consciente de tu expresión facial y de tu lenguaje cuerpo.
15. Cuando escuches una respuesta, toma unos segundos para pensar en ella.
16. Escucha, aprueba suavemente y sondea.
17. Después de haber hecho la pregunta, escucha con atención, casi como si tuvieras dificultad para oír.
18. Escucha con tus ojos
19. Evita la exageración y la grandilocuencia.
20. Evita ser demasiado fuerte o agresivo.
21. No interrumpas.
22. Piensa si debes continuar con otra pregunta para seguir sondeando.
23. No te apresures en hacer conclusiones, hasta que no hayas hecho todas las preguntas necesarias.
24. Los grandes resultados inician cuando hay grandes interrogantes.
25. Una vez que tengas la respuesta, usa adecuadamente la información.
26. Por lo general, las únicas preguntas equivocadas son las preguntas que no realizas.
27. Aprende a saber cuándo hay que dejar de hacer preguntas.

# Una Guía para Manejar Tu LENGUAJE CORPORAL

1. Mira de frente a la persona, cuando le hagas preguntas.
2. Mantén el contacto visual.
3. Inclina la cabeza ligeramente durante la conversación mientras haces las preguntas. Esto es muestra de tu interés.
4. Ponte de pie o siéntate erguido.
5. Mantén ambos pies en el suelo.
6. No cruces los brazos o las piernas.
7. Evita movimientos de manos y rodillas o balancear tus pies; en general evita cualquier distracción.
8. Nunca masques chicle.
9. Si quieres respuestas válidas, no muestres frustración – aún cuando esa no sea la respuesta que esperas.
10. Inclínate ligeramente hacia delante inmediatamente después de pedir. Esto demuestra interés en la respuesta.
11. Mantén tu rostro relajado para recibir la mejor respuesta. Ten cuidado con cualquier hábito que pudiera confundir a la persona: no arquees las cejas, no muerdas el labio o frunzas el seño; no entrecierres los ojos o te frotes la nariz u otra cosa.

12. Sonríe y mira amigablemente.
13. Un profundo suspiro después de hacer una petición puede ser molesto. Respira con normalidad.
14. Mantente alerta, como una cuerda lista para vibrar.
15. Prepárate. Antes de tu visita, piensa en todas las objeciones que podrías oír. No dejes que una objeción (o lo que parezca ser una respuesta incorrecta) te derrote. Tu lenguaje corporal debe transmitir tranquilidad y confianza.

# PREGUNTAS ABIERTAS

## Allana el Camino para una Discusión a Fondo

EXISTEN CIERTAS PALABRAS CLAVE QUE AYUDAN Y DESENCADENAN DE ALGUNA MANERA LA CONVERSACIÓN. Muy a menudo, esto te lleva a otra pregunta abierta. Estas preguntas son siempre interesantes para probar y sondear, logrando una plataforma sólida para realizar más preguntas.

Las preguntas abiertas pueden cubrir de manera más extensa el terreno de la plática y proporcionarte información extremadamente útil. Pueden impulsar la narración de una historia completa, de modo que los detalles y las pistas

importantes queden incluidos.

Lo mejor de todo, las preguntas abiertas permiten que seas tú quien guíe la conversación. Indican que tu interés se centra en la persona y en su respuesta. Proporciona una mejor manera de establecer e identificar la relación con tu interlocutor y conduce a nuevas ideas y nuevas líneas de investigación.

- ¿Quién?            ¿Qué?
- ¿Por qué?        ¿Dónde?
- ¿Cuándo?        ¿Por qué no?
- ¿Cómo?            ¿Qué pasa si?
- ¿Cómo se siente acerca de esto o lo otro?

**Aquí hay algunos buenos tips para hacer preguntas abiertas.**

- Cuéntame más.
- Por favor, describe esto un poco más.
- ¿Hay alguna otra posible explicación?
- ¿Puedes contarme acerca de la situación con más detalle?
- Cuéntame toda la historia.
- ¿Cómo funciona el proceso?
- Me gustaría que describieras la situación para mí.
- ¿Por qué ha ocurrido?
- ¿Cómo es esto posible?
- ¿Cuál es tu mejor recuerdo?
- Esto es fascinante. ¿Qué pasó después?
- Dime lo que piensas
- ¿Qué pasaría si...?
- ¿Qué te gustaría cambiar?
- ¿Cuál es tu primer recuerdo?



- ¿Quién ha dejado el mayor impacto en tu vida?
- Quisiera escuchar aún más.

Aquí puedes ver que no hay límite en las presentaciones y todo lo que puedes utilizar para asegurar una conversación a fondo.

# PREGUNTAS CERRADAS

## Juega un Papel Distinto

Cuando se pide correctamente, de forma adecuada y en el momento preciso, las preguntas cerradas son un aliado poderoso y crucial para quien hace la pregunta. Al final de cada visita, querrás tener una respuesta que suene como algo así:

"Sí, voy a considerar tu solicitud."

"Sí, te veré otra vez."

"Sí, estoy dispuesto a planear una visita."

"Sí, estaré encantado de hablar con tu  
Presidente".

"Sí, voy a hacer el donativo." (¡La mejor de todas!)

No es una cuestión de decidir cuál es lo mejor de las dos. Tanto las preguntas abiertas como las cerradas tienen su papel específico. Las cerradas son poderosas cuando se utilizan en el momento estratégico correcto.

## NOTAS:



*Nunca obtendrás leche de una vaca, enviándole una carta. ¡Siéntate junto a ella y ordéñala!*

*- Jerry Panas*



FUNDACIÓN  
TABOADA



Fondo Unido  
México



Fundación  
BBVA Bancomer



ICG – México, Desarrollando  
Nuevas Estrategias Sociales en Alianza  
para los Mexicanos.



**INSTITUTE FOR  
CHARITABLE GIVING**

*A Training Program of Jerold Panas, Linzy & Partners*

**ICG – México**

[www.fondosyestrategias.org.mx](http://www.fondosyestrategias.org.mx)

Institute for Charitable Giving

<http://www.instituteforgiving.org>

**(Información solo en inglés)**

Email: [ideas@panaslinzy.com](mailto:ideas@panaslinzy.com)

Jerold Panas, Linzy & Partners

<http://www.panaslinzy.com>

Contributions magazine - Panascope section

<http://www.contributionsmagazine.com/panascope.html>

The Idea People



**Jerold Panas, Linzy & Partners**

*Consultant to Philanthropic Solutions*

*Development Planning & Campaign Management*

*Institutional Public Relations/Design Communications*

500 North Michigan Avenue, Chicago, Illinois 60611

312/222-1212

*The Little Gold Book*

was written and designed by the staff of  
Jerold Panas, Linzy & Partners.

*El Pequeño Libro con las Reglas de Oro,*

fue escrito y diseñado por el personal de  
Jerold Panas, Linzy y asociados.

Rediseño: YZ Proyectos de Desarrollo A.C.

Traducción: Rosa C de Morales

México, D.F. – 2013