



**RICHARD BRANSON**  
Fundador de Virgin Group

Es el fundador de Virgin Group y de compañías como Virgin Atlantic, Virgin America, Virgin Mobile y Virgin Active

“ En lo concerniente al trato y la negociación, la clave estriba en mantener la calma y serenidad. Si se enfada, respire hondo, cobre

conciencia de que se lo toma de un modo demasiado personal y distánciese”

# LA GENTE CORDIAL ALCANZA ANTES LA META

**M**e gustaría plantear un caso práctico. Cuando intento que mi empresa salga adelante, tengo la sensación de que he de mostrarme muy agresivo con los proveedores y suministradores de servicios. Odio mostrarme agresivo, pero aún lo lamento más cuando mi éxito (y supervivencia) se ve entorpecido por otras personas que no cumplen su tarea como deberían. He llegado a pensar que sólo progresa la gente muy agresiva. No obstante, me fijo en usted y me pregunto: ¿se muestra agresivo en los negocios o dispone de alguna técnica que le sea de gran utilidad sin dejar de guardar su compostura al hacer frente a situaciones difíciles? Le conocí en una ocasión y comprobé que era muy cordial y poseedor de una voz suave y agradable.

Gracias, Marco (lector sud-africano que ha escrito y planteado a Branson una serie de dudas y preguntas). ¡Me haces unas cuantas preguntas interesantes y fáciles para empezar! Hablemos de la relativa a la agresividad. Hay muchas maneras de hacerse entender y lograr el éxito empresarial sin mostrarse agresivo. Recuerde siempre que ama lo que hace y que su función consiste en persuadir a otras personas de que amen también su empresa y, por tanto, de que quieran trabajar con usted.

En Virgin esperamos tener éxito porque intentamos entablar una relación positiva con todo el mundo, de forma que todas las personas participen de los mismos objetivos en lugar de comportarse de un modo agresivo, pugnaz o negativo.

## AGRESIVIDAD

Si las empresas o personas con las que trata no responden a una actitud y enfoque positivos de su parte, pregúntese si son empresas con las que usted desearía trabajar. Por cada proveedor agresivo en el mercado, hay otros cinco que querrán trabajar con usted y, además, de una forma que les permita a usted y a su empresa ser fieles a una clase de cooperación caracterizada por la participación y la actitud positiva.

El tono de su pregunta implica que no sabe cómo tratar con un personal que no llega a cumplir su tarea satisfactoriamente le acarrea un notable estrés. Si un miembro del personal no responde a sus expectativas, no lo dé por perdido de forma inmediata. En Virgin, si un empleado/a no hace un buen trabajo en un área determinada, consi-

dero que debería dársele la oportunidad de probar en un empleo distinto en la empresa.

Despedir a la gente no debería ser nunca su primera opción. En algunos casos, cuando dejar que la gente se vaya sea su única

## Hay muchas maneras de hacerse entender y lograr el éxito empresarial sin mostrarse agresivo

posibilidad, lleve a la entrevista indicaciones constructivas sobre los motivos por los que la cosa no funciona además de otras ideas y proyectos que tal empleado o empleada debería perseguir. Ello

facilitará el proceso a ambos.

Estoy de acuerdo en que una persona de carácter vigoroso y enérgico constituye una baza importante a la hora de montar un negocio, como también la confianza en el momento de perseguir una determinada visión de las cosas y del negocio. Pero escuchar a los demás junto con el arte de delegar son aptitudes clave que cabe sumar en todo momento.

Suele ser duro y costoso sobrepone a los propios sentimientos de frustración al tratar con los demás. Delegar en un miembro del equipo aporta otra perspectiva y, con frecuencia, un enfoque distinto.

Una de las lecciones clave que he aprendido a lo largo de los años ha sido rodearme de exce-

lentes equipos directivos que complementan mi función y, al mismo tiempo, me garantizan que contamos con amplios conocimientos y aptitudes en todos los aspectos para que tengan éxito nuestras empresas.

## La gente tiende a volver y hacer más negocios si nota que le va bien contigo

Nuestros diferentes directores del grupo Virgin y de empresas como Active, America, Atlantic, Trains and Money han edificado sólidas empresas combinando sus distintas personalidades y ap-

titudes en la cúspide de la cultura empresarial de Virgin que contribuyó a crear.

En lo concerniente al trato y la negociación, la clave estriba en mantener la calma y serenidad. Si se enfada, respire hondo, cobre conciencia de que se lo está tomando de modo excesivamente personal e introduzca alguna distancia. Confíe en sus colaboradores para que le echen una mano. La labor de equipo suele dar con una solución.

Puede negociar en un plano competitivo sin un elemento de agresividad. Alcance un entendimiento cabal de lo que quiere conseguir y de qué recursos dispone para lograr sus objetivos. Lo que necesita es menos agresividad y más determinación.

## PERSPECTIVA

Suelo notar, tras una serie difícil de conversaciones y entrevistas, que resulta positivo y beneficioso ¡salir a tomar una copa y desahogarse! Puede ser que uno esté irritable por la mañana, pero confiar en el propio equipo le ayudará a ver las cosas con perspectiva.

Como empresarios, hemos de adoptar decisiones difíciles. Me pregunta usted si ello comporta algún reflejo despiadado. No me considero tal (¡aunque algunas personas que en realidad no me conocen y que nunca me han visto me han retratado así!). De hecho, resulta contraproducente actuar de modo implacable. La gente tiende a volver y hacer más negocios si nota que le va bien contigo. Esta actitud me ha ayudado a lo largo de los años a atraer y conservar buenos socios y personal.

Mi capacidad de escuchar a otras personas y aceptar su criterio cuando sus sugerencias son mejores que las mías ha resultado útil durante cuarenta años en el mundo empresarial. Nunca soy tan orgulloso como para no admitir que estoy equivocado o para actuar de acuerdo con las mejores indicaciones ajenas.

Mi última sugerencia es la siguiente: acuérdesse de pasarlo bien. No tiene sentido trabajar en el mundo de la empresa si uno no lo pasa bien. Páselo bien con su equipo, con sus proveedores y con las empresas con las que trabaja. Resulta mucho más gratificante forjar relaciones que verse en una batalla constante. No se tome las cosas tan a título personal. Relájese de vez en cuando. Y páselo bien. Fíjese en mí: ¡es una filosofía que me ha sido muy útil durante cuarenta años!



Se puede negociar en un plano competitivo sin un elemento de agresividad