

*****Para obtener su propia copia editable de esta plantilla, haga clic aquí*****

CSAW hoja de trabajo y muestra

A continuación se muestra una hoja de trabajo y una muestra para usar CSAW, nuestro marco para dar retroalimentación. Reflexione sobre los componentes de CSAW (Conectar, Compartir, Preguntar, Terminar) y use los espacios a continuación para reflexionar y prepararse para su próxima conversación de retroalimentación. Para obtener una descripción general más detallada de CSAW, lea [Brinde más \(y mejores\) comentarios con CSAW](#).

Quiero enviar comentarios a: _____

Quiero enviar comentarios sobre: _____

CSAW	Indicaciones de reflexión y preparación
Conéctese y obtenga el consentimiento	Conéctese sobre un valor, objetivo o experiencia compartidos:
	Explique claramente que tiene comentarios para compartir:
	Obtenga el consentimiento para compartir comentarios:
Comparta sus observaciones y el impacto	Comparta lo que observó :
	Comparta el impacto :
	Comparta una solicitud concreta (si tiene una):
Haga preguntas para comprender mejor su perspectiva	Haga lluvia de ideas de preguntas que debe hacer:
Termine con los próximos pasos	Comparta o reitere cualquier solicitud concreta :
	Alinearse juntos sobre los próximos pasos :
	Indique cómo hará el seguimiento :

Muestra de CSAW

Quiero enviar comentarios a: Leroy

Quiero enviar comentarios sobre: facilitación

Componente de CSAW	Muestra
<p>Conéctese y obtenga consentimiento</p>	<p>¡Gracias por tomar la iniciativa y facilitar la primera parte de la reunión de clientes de ayer! Con base en mis observaciones, puedo verle eventualmente liderando las reuniones de admisión de clientes. Con ese fin, ¿puedo compartir algunos comentarios sobre cómo podría mejorar su facilitación?</p>
<p>Comparta sus observaciones y el impacto</p>	<p>Me di cuenta que cuando hacía nuestras preguntas estándar, a menudo obtenía respuestas breves y superficiales y luego pasaba directamente a la siguiente pregunta. El resultado fue que nuestra comprensión de la situación y las necesidades del cliente aún es bastante superficial. Esto hace que sea un desafío desarrollar un plan personalizado, lo que significa más tiempo dedicado a una llamada de seguimiento. En el futuro, les pido que piensen en lo que necesitamos saber para atender bien al cliente. Esto significa utilizar preguntas de sondeo en lugar de simplemente seguir el guión.</p>
<p>Haga preguntas para comprender mejor su perspectiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ¿Cuál es su opinión sobre lo que está sucediendo? ● ¿Qué opinas de lo que acabo de compartir? ¿Hay algo que esté resonando? ¿Que no resuena? ● ¿Qué estás viendo o experimentando desde tu punto de vista que podría estar perdiéndome?
<p>Termine con los próximos pasos</p>	<p>Me alegro de que parezca que estamos mayormente alineados sobre cómo avanzar. Para que quede claro, recapitulemos nuestros próximos pasos. Voy a buscar al menos dos oportunidades para que dirija las llamadas de los clientes en el próximo mes y le enviaré las grabaciones de las llamadas de los clientes que mencioné, para que pueda escuchar cómo se pueden integrar las preguntas de seguimiento. ¿Y usted?</p>