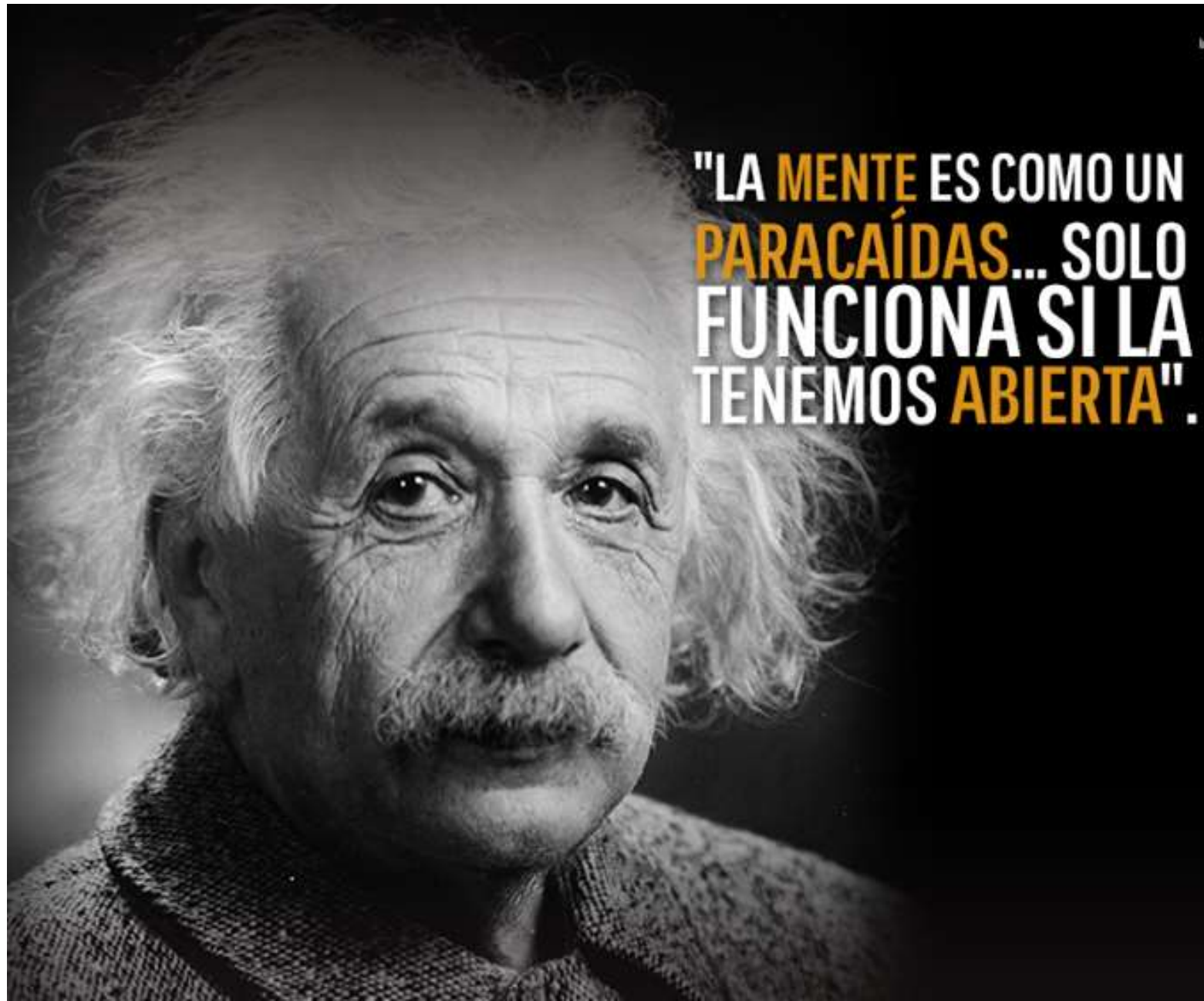


Bienvenidos

CUMMINS



"LA MENTE ES COMO UN
PARACAÍDAS... SOLO
FUNCIONA SI LA
TENEMOS ABIERTA".

Temario

Módulo 1: Comunicación al cliente y atención al cliente interno

- Cómo comunicarse efectivamente y la importancia de la comunicación activa para el servicio interno.
- Técnicas de Comunicación corporal, escrita, electrónica y visual.
- Desarrollando un enfoque de servicio de alto desempeño.
- Desarrollando una estrategia de servicio interno para en área de Ingeniería de Manufactura.
- Análisis del momento de la verdad.
- Diseño de servicio y contingencias.
- Elaboración de estrategia de servicio interno.

Módulo 2: Administración del tiempo

- Autodiagnóstico
- La relación tiempo – productividad
- Técnicas de administración del tiempo
- Priorización
- Establecimiento de objetivos
- Planeación y Matriz de administración del tiempo
- Herramientas de administración del tiempo

Reglas



Decomiso de celulares, laptops, licuadoras, etc.

Enroque (cambiarse de lugar y de sección, record es de 9.63 segundos)



Participación activa

Liga con esta presentación al final del curso



Servicio Interno

!Excelente

Servicio Interno

= Excelente

Servicio Externo!

Fundamentos teóricos básicos

La Estrategia de servicio de calidad

Definición de Servicio al Cliente

¿Que es un cliente?

- Cualquier persona con la cual interactúo y requiere de mi talento

¿Cuantos tipos de clientes hay?

- Externos
- Internos

¿Qué es servicio al cliente?



¿Qué es Servicio Excepcional?



¿Qué es Servicio Excepcional?

“Exceder las necesidades técnicas y emocionales de los clientes mediante la mentalidad de valor agregado”

Servicio Excepcional = Necesidades Técnicas + Emocionales



Objetivos del Servicio Interno de Calidad



¿Quién Decide?


El servicio al cliente interno es una función de la percepción de sus clientes, no de sus estándares actuales

El cliente interno es quien decide si recibió un producto o servicio de calidad

Si el cliente interno no se siente bien servido, su servicio al cliente interno es pobre independientemente de que todos sus estándares hayan sido hechos a la perfección



!La satisfacción del Cliente!

A man with dark hair, wearing a dark button-down shirt, is smiling broadly and holding a grey rectangular sign in front of his chest. The sign contains the text: '!Es el resultado de la suma total de las experiencias del cliente contigo!'. The background is white with decorative horizontal bars in yellow and dark blue at the top.


!Es el resultado de la suma
total de las experiencias del
cliente contigo!

!La satisfacción del Cliente!



En el servicio al cliente, no importa en absoluto lo que usted piense y sepa

!La satisfacción del Cliente!

A man with dark hair, wearing a dark button-down shirt, is smiling broadly and holding a grey rectangular sign in front of his chest. The sign contains text in Spanish. The background is white with decorative horizontal bars in yellow and dark blue at the top.

Lo importante es lo que tu cliente piense, aunque sus requerimientos sean ilógicos, carentes de suficiente información o, incluso, un poco locos

LA CLAVE PARA SATISFACER CLIENTES

- Hay 5 puntos básicos para lograr la calidad en el servicio:
 - ▣ Sentirse bien con uno mismo
 - ▣ Practicar hábitos de cortesía
 - ▣ Tener una comunicación positiva
 - ▣ Escuchar atentamente y realizar preguntas
 - ▣ Actuar profesionalmente
- Un buen servicio genera productividad
- Un excelente servicio nos regala **OPORTUNIDADES.**

¿Por dónde
debemos empezar
para dar un
excelente servicio?



A woman with long brown hair, wearing a white tank top and white pants, is captured mid-jump in a field of yellow daisies. Her arms are raised in a 'V' shape, and her head is tilted back, conveying a sense of joy and freedom. The background is a clear, bright blue sky. The text '¿Qué es actitud?' is overlaid in large white font with a subtle drop shadow.

¿Qué es
actitud?

“Actitud es la manera con que respondes a la vida cada día, todo el día”



¿Cómo
debo
responder a
la vida cada
día todo el
día?

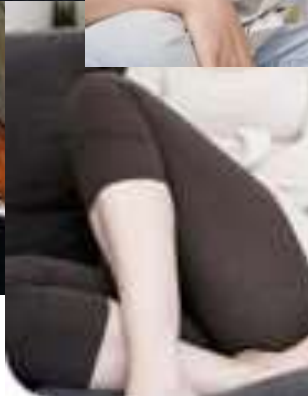


La importancia de la Actitud

“La Actitud es el motor de las personas de alto desempeño, mientras más revolucionaria más avanza y mientras más avanza más progresamos”

-Hugo Becerra

¿Qué actitudes observan?



La importancia de la Actitud

- “Las actitudes se reflejan en como pensamos, como hablamos, como actuamos, lo que decimos, como lo decimos, como nos movemos...”

...por lo tanto

“LAS
ACTITUDES
NOS
DEFINEN”

Hugo Becerra

- Entre + actitudes **positivas** adquieras mejor vas a ser como persona, mejor vas a ser percibido por los que te rodean y mas fácil será lograr tus sueños



¿Que es Actitud +?

- “Capacidad de **Elección** manifestada en **hechos positivos**”

□ Hugo Becerra



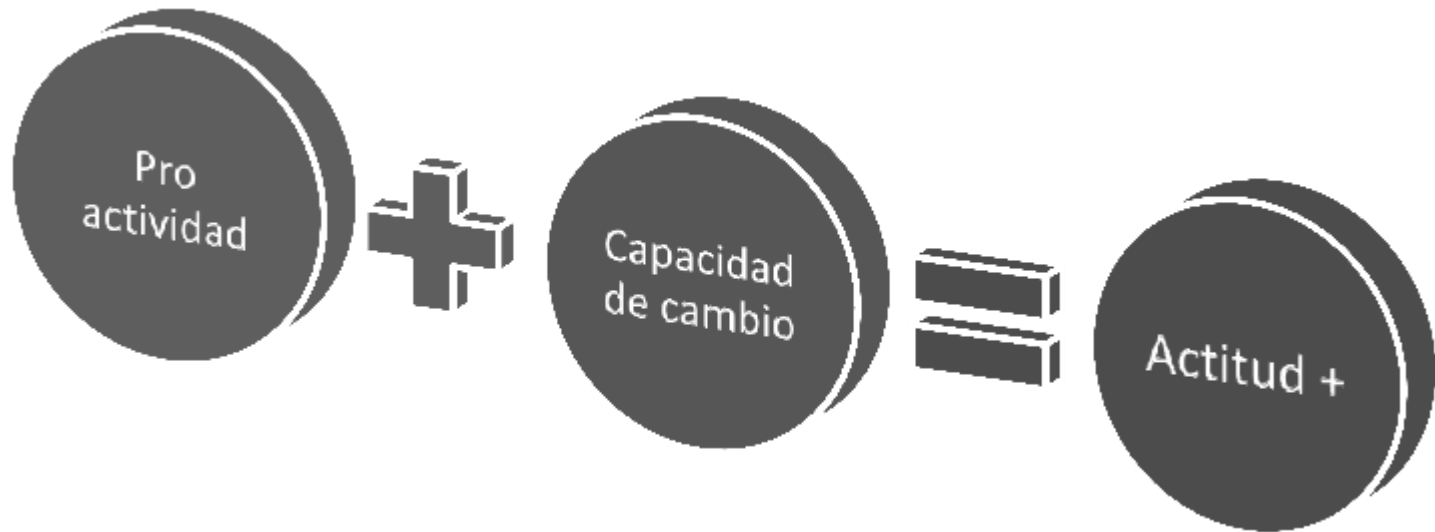
“Las oportunidades son calvas y hay que tomarlas por el pelo”

Actitud Positiva en tu trabajo



“Aunque no puedas escoger las situaciones,
siempre puedes elegir como lo harás o
enfrentarás”

Fórmula de la Actitud



Reactivo vs. Proactivo

Proactivo



Reactivo

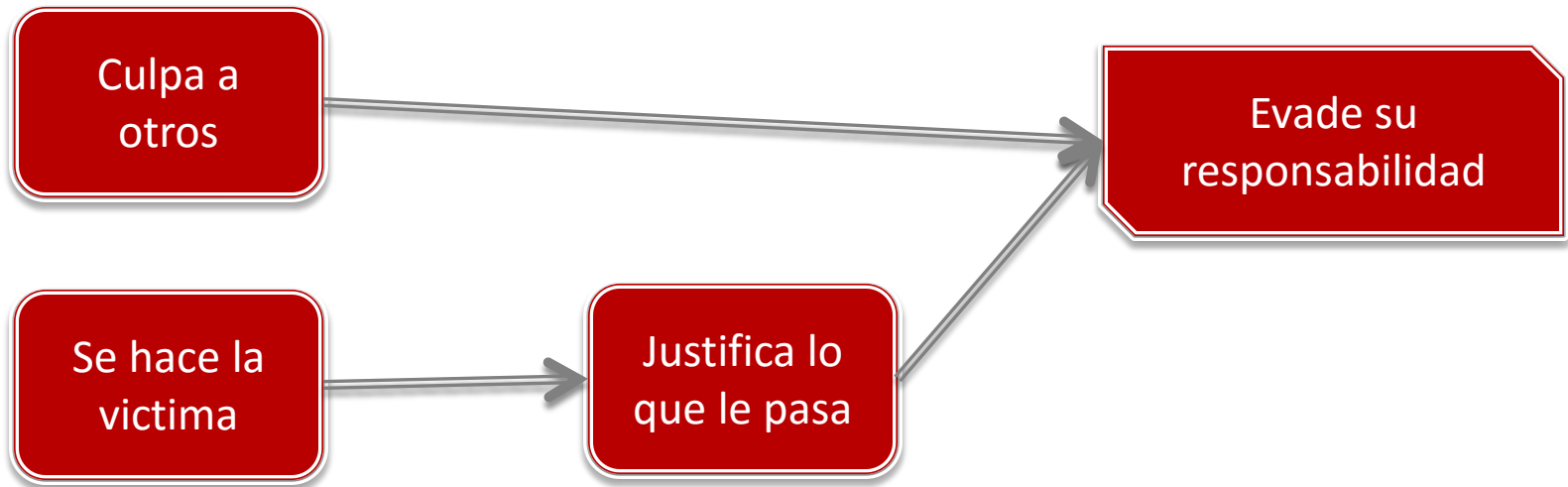


Reactivo vs. Proactivo

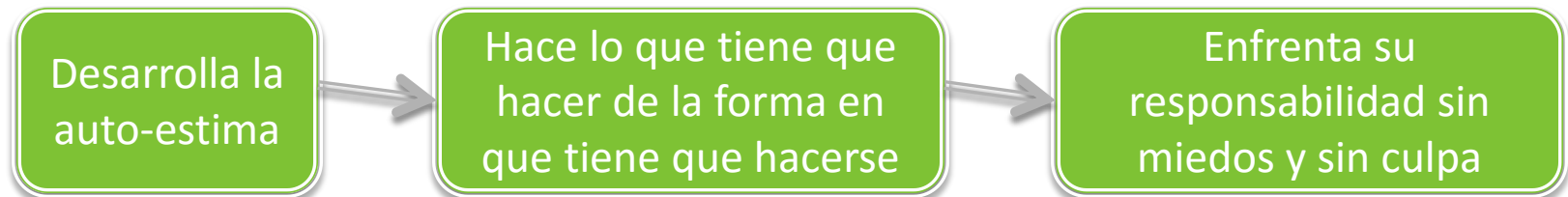


Reactivo vs. Proactivo

Reactivo



Proactivo



A faded background image of three business professionals (two men and one woman) in suits, smiling and celebrating. One man on the left has his arm raised, and the woman in the center is holding a small trophy or award. The man on the right is also smiling and gesturing.

¿Qué es Pro actividad?

□ Pro actividad es tener la **iniciativa** y **responsabilidad** nuestros actos.

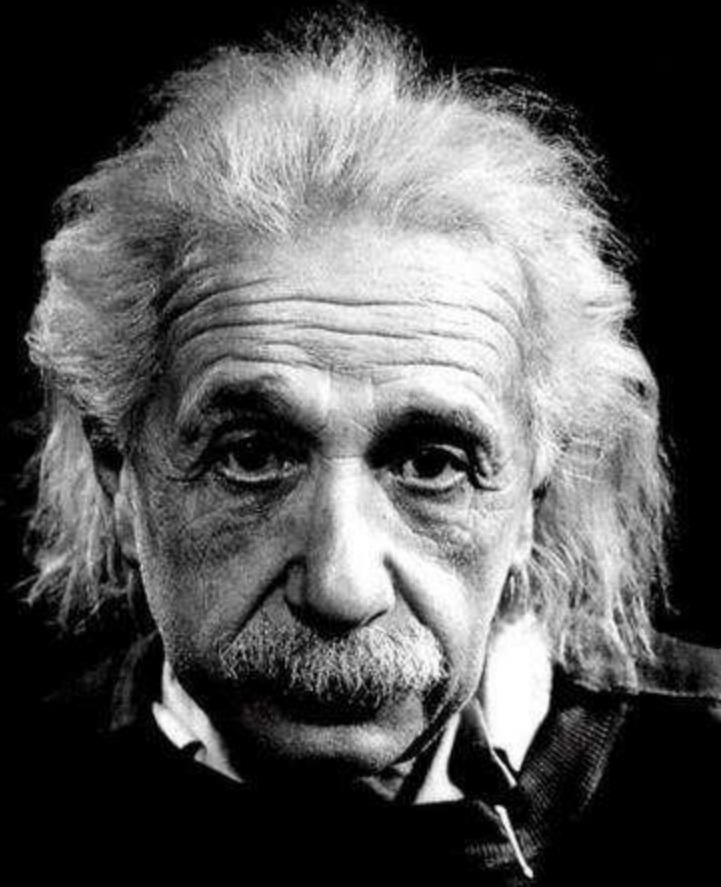
Fórmula de la Actitud



¿Qué es tener Capacidad de cambio?

**Si buscas
resultados distintos,
no hagas
siempre lo mismo.**

Albert Einstein



“El cambio ocurre perpetuamente aunque no nos demos cuenta”

“La vida no te va a esperar a que tu quieras cambiar”



Cambiar Implica abandonar algunas de las “cómodas” formas de vivir y trabajar a las que estamos acostumbrados

El enemigo a vencer....

oportunidades

oportunidades

Este es tu archienemigo



oportunidades

oportunidades

oportunidades

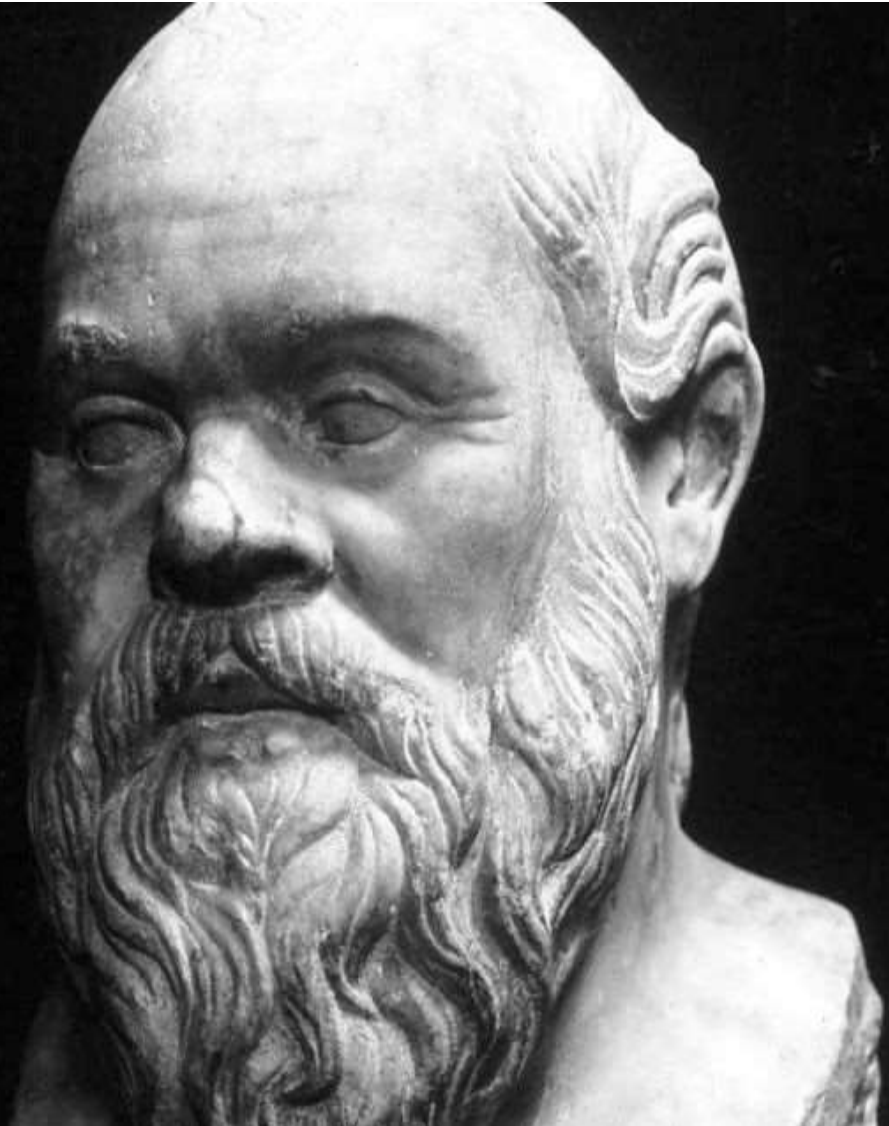
oportunidades

Op

¿Qué es tener Capacidad de cambio?

“El secreto al cambio es enfocar toda tu energía no en luchar contra lo viejo. Sino en construir lo nuevo”

-Sócrates



Capacidad de cambio

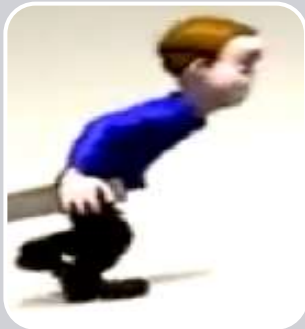


“Debes dejar de ser lo que eres, si quieres llegar a ser quien **aspiras**”

A woman with long brown hair, wearing a white t-shirt and white pants, is captured mid-jump in a field of yellow daisies. Her arms are raised high in a 'V' shape, and her head is tilted back, conveying a sense of joy and freedom. The background is a clear, bright blue sky. The text 'Convierte en una persona de Alto Desempeño' is overlaid on the image in a large, white, sans-serif font with a subtle drop shadow.

Convierte en una
persona de Alto
Desempeño

¿Quién eres?



Productor:

- Sabe a donde ir, sabe que hacer y es un emprendedor.
- Toma responsabilidad total de su trabajo y aporta mucho a la empresa

Eficiente:

- Altamente eficiente.
- Mucha voluntad para aprender, trabajar y desarrollar.
- Con entrenamiento y orientación será un productor.

Ineficiente

- Su contribución no hace mucho la diferencia.

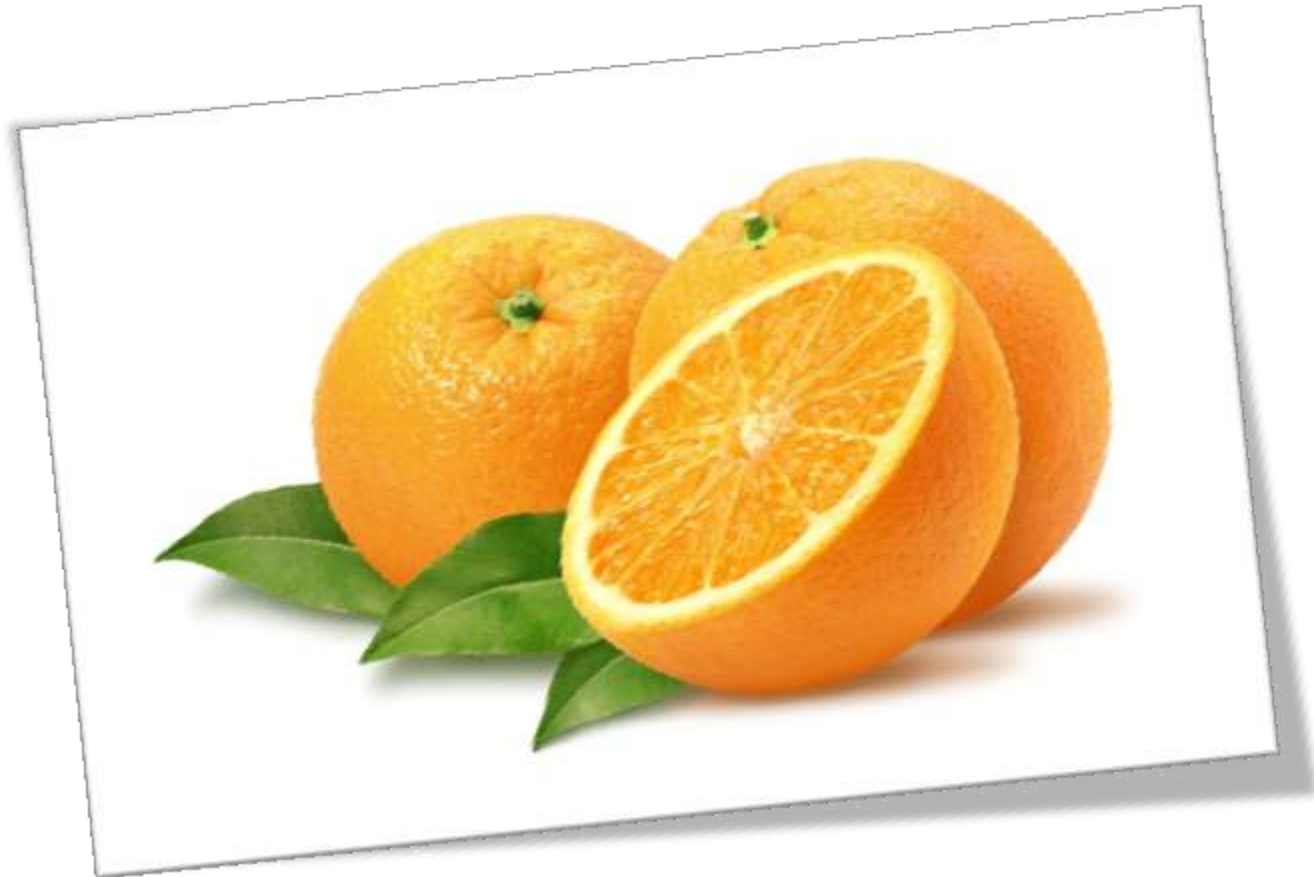
Problemático

- Fuente potencial de problemas
- Rendimiento sube y baja
- Construye y destruye
- Su influencia hace el trabajo mas difícil y menos predecible

Persona supresiva

- Intenta constantemente destruir ocultando a menudo sus actos
- Mascara social amable
- Es una amenaza para cualquier organización

Lectura



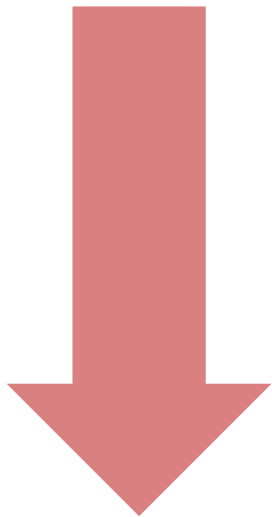
¿A dónde crees que llegarás?



**Máximo
posible**



**Amplificación
de
oportunidades**

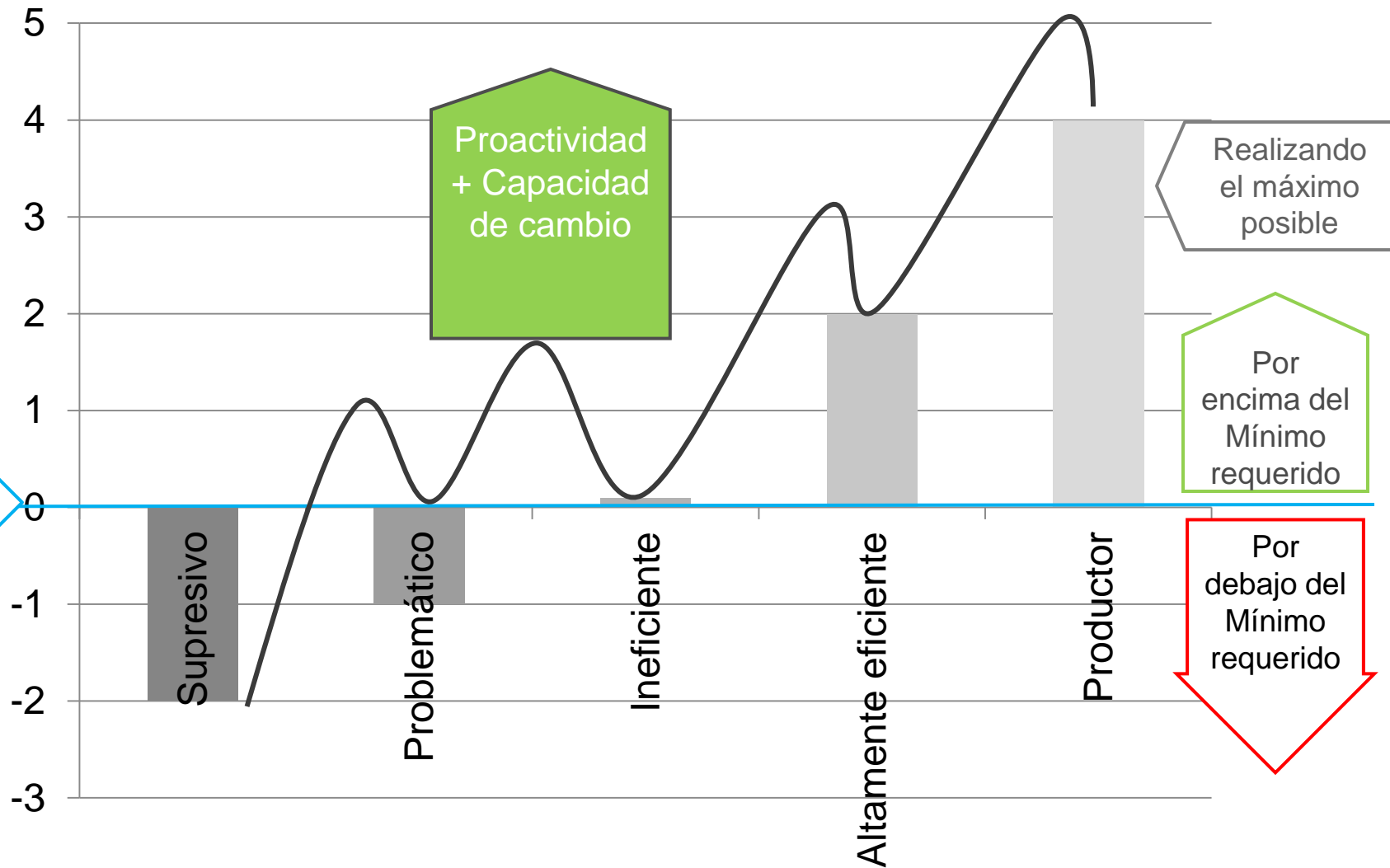


**Mínimo
requerido**



**Perdida de
oportunidades**

!Mentalidad: para dar grandes saltos!



El Éxito ...

A photograph of three people jumping joyfully in a grassy field under a clear blue sky. The person on the left is wearing a black and white patterned sweater and black pants. The person in the middle is wearing a black long-sleeved shirt, a black hat, and blue jeans. The person on the right is wearing a red and black striped long-sleeved shirt and blue jeans. All three have their arms raised and are in mid-air, suggesting a moment of pure happiness and freedom.

El éxito y el fracaso son
consecuencias directas de
nuestra actitud

¿En dónde debemos dar el máximo posible en el trabajo?

□!En el Servicio al cliente!

Servicio al cliente interno



El caso
de
Willy el
Taxista

1. ¿Qué misión se propuso Willy?

2. Subraya las acciones que realizó Willy para ofrecer un servicio con alto valor agregado.

!Excelente

Servicio Interno

= Progreso

seguro!

CLAVES DEL SERVICIO EXCEPCIONAL



ACTITUD DE SERVICIO



“CONEXIONES”



CONEXIONES EMOCIONALES



“Entre mas gruesa sea la conexión, mas fuerte será el impacto en el servicio”

CONEXIONES EMOCIONALES

- Si usted NO conecta con el cliente, ¿que pasa con el servicio?



Conexiones

- Establecer conexiones emocionales con clientes INTERNOS es CLAVE:
 - Para Crear un ambiente de confianza.
 - Para conocer las Necesidades del cliente.
 - Para dejar la frialdad e indiferencia.
 - Para diferenciar un servicio que realmente excede las expectativas.
 - Para mejorar la comunicación y erradicar los “bunkers” departamentales

Lealtad

- Cada punto de contacto que el cliente interno tenga con su área es una oportunidad para incrementar ó disminuir la Conexión.
- Un contacto positivo y exitoso construye relaciones entre los individuos y por ende una mayor disposición a la cooperación.
- El Personal de Primer contacto son por excelencia los que más oportunidad tienen de establecer una Conexión Emocional con los clientes internos.

“EL FACTOR WOW”





Lealtad y Servicio

*"Aquella acción emocional
llevada a cabo que hace que el
cliente diga !WOW!"*

-Hugo Becerra

Para crear Factores WOW, debe entender la importancia emocional y su impacto en el servicio antes de desarrollar una estrategia



“MANTENGA LA MANO SOBRE EL CABALLO”



Mantenga la mano sobre EL CABALLO

- La gente que acicala caballos dice que es necesario hacerlo con una mano y mantener la otra sobre el caballo.
- De esta manera el animal siempre sabe dónde estamos. Si usted retira la mano del caballo, se puede asustar y patearlo.
- Significa desarrollar un sistema en el que los clientes internos siempre se sienten atendidos o “en contacto” con su área.

Para crear Factores WOW, debe asegurarse que haya contacto continuo con sus clientes, esto requiere actitud, cambio de políticas, liderazgo, comunicación y seguimiento



“MANTENGA UN ESPÍRITU DE
SERVICIO”



Manteniendo un espíritu de servicio

8

Comportamiento
s

1. Una mentalidad de que el cliente es primero.
2. Tener una actitud positiva.
3. Dar respuesta personalizada.
4. Respeto.
5. Dar confianza.
6. Dar tu Toque profesional.
7. Personalización.
8. Capacidad para resolver problemas.

“CIERRE LAS BRECHAS”



La idea es cerrar las Brechas en el servicio



brecha



Lo que nosotros
ofrecemos

Lo que el cliente desea



MOVE: “EL MOMENTO DE LA VERDAD”



¿Que es un MOVE?

- El Momento en el que el cliente interno tiene contacto con nuestra área y tras lo cual evalúa nuestra calidad de servicio:
 - Tangibles:
 - Productos, embalajes, papelería, documentos, formatos, calidad, etc.
 - Intangibles:
 - Atención telefónica, mail, web, personalización, rapidez, ambiente, etc.

Quando falla un MOVE...

- Quejas de clientes internos.
- Perdida de oportunidades de generación de valor.
- Falta de integración y de cooperación.
- Problemas de comunicación.
- Burocracia.
- Perdida de productividad.

TEAM ENGAGEMENT COMPROMISO DE EQUIPO



Generando una experiencia excepcional al
cliente interno



Haciendo que las cosas sucedan

Cliente interno – proveedor interno

Taller: Cliente interno – proveedor interno

1. Preparación

- ▣ Formen equipos
- ▣ Nombren a un documentador que escriba bonito
- ▣ En un post-it escriba el nombre de su departamento.
- ▣ Seleccione un pedazo de pared y péguelo lo mas alto posible.

2. Clientes internos:

- ▣ ¿Quiénes son tus clientes internos? – utiliza un post-it por cliente.
- ▣ Pegalos en la pared debajo de tu departamento.

Taller: Cliente interno – proveedor interno

3. Momento de la verdad

- ❑ Determina los momentos de la verdad (MOVEs)
- ❑ Un post –it por MOVE.
- ❑ Evite la ambigüedad; por ejemplo: “mejor servicio” es ambiguo, mejor: “entrega de formato F52 antes de las 3 de la tarde los viernes”
- ❑ Utilice la siguiente ayuda para explorar todas todos los MOVEs:
 - Procesos, políticas y procedimientos
 - Gente, actitud, liderazgo
 - Lugar, espacio físico, equipamiento
 - Productos y servicios
 - Métodos de Comunicación

4. Factor wow

- ▣ De acuerdo a cada momento de la verdad, ¿Cuáles serán las acciones concretas que implementaremos para generar el máximo posible?
- ▣ Escriba en un post-it cada una de estas acciones wow.

Taller: Cliente interno – proveedor interno

5. Validación

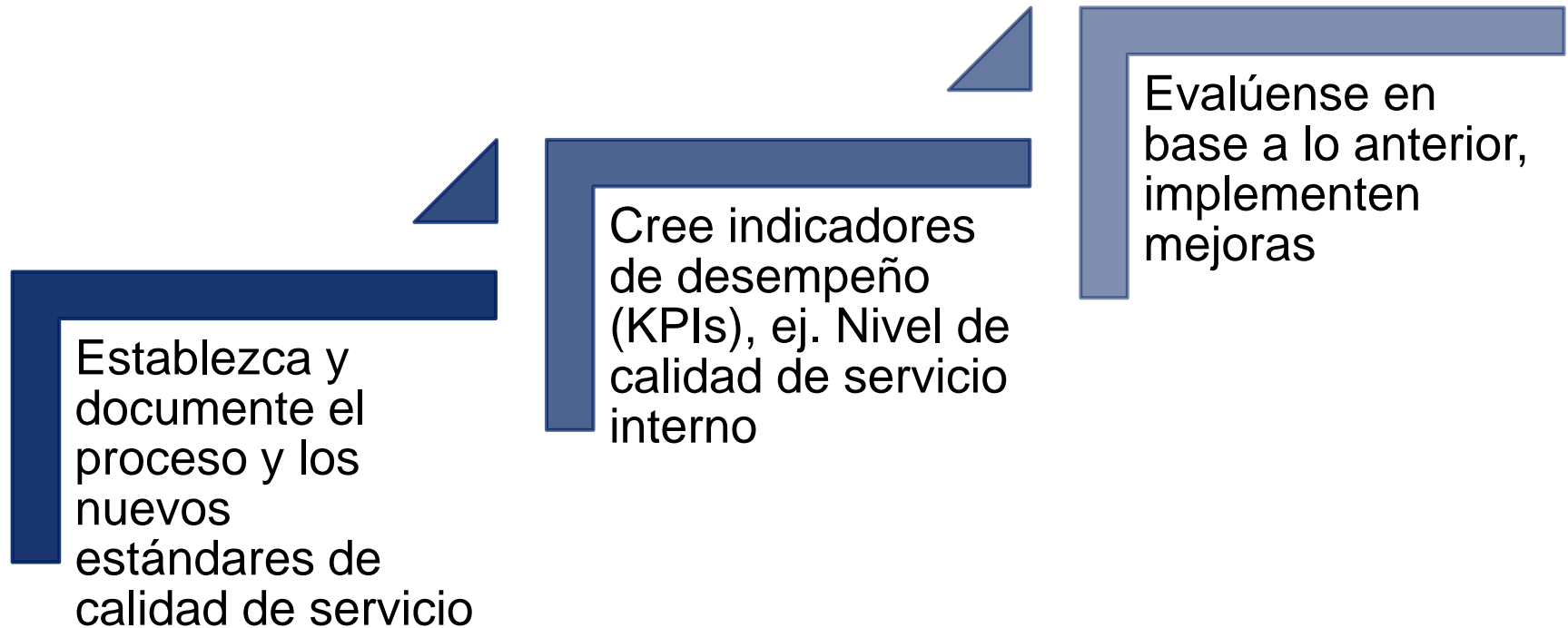
- ▣ Valide si estas acciones excederían las expectativas de sus clientes internos. Para ello pídale a su cliente que evalúe sus ideas con la siguiente escala:
 - 3 puntos: máximo valor agregado
 - 2 puntos: satisfactorio
 - 1 punto: debe ocurrir por default

Taller: Cliente interno – proveedor interno

6. Plan de acción

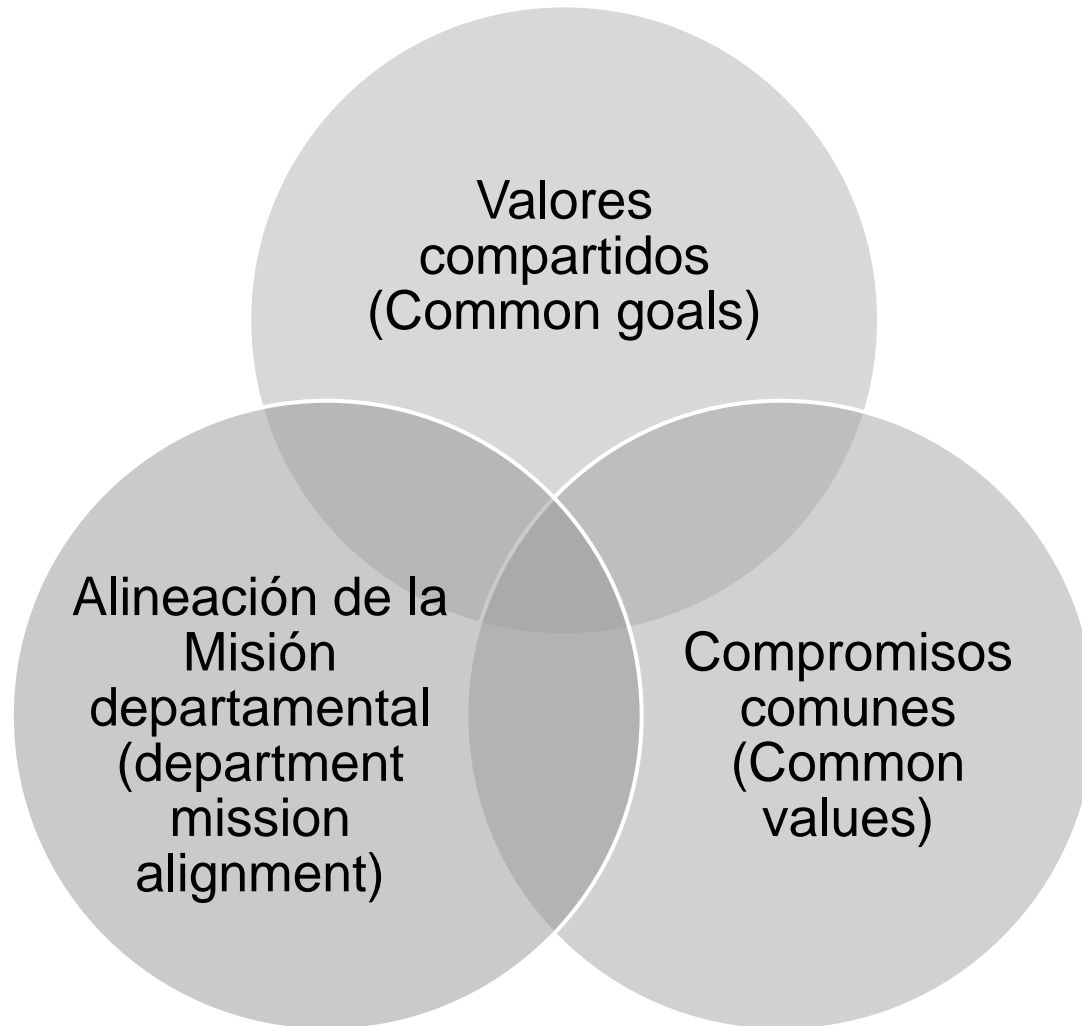
- ▣ Re –acomode los post its de mayor a menor puntaje y de arriba hacia abajo.
- ▣ Empezando por el post it de mayor puntuación, escriba el mes en que debe estar implementado.

Seguimiento y retroalimentación



Declaración de compromisos de equipo

(Team engagement declaration)



Taller

¿Cuáles son los compromisos que debemos establecer en común con respecto al trabajo en equipo?

- Escríbelo en un post-it
- Elaboremos un diagrama de afinidad

El Papel de Líder

“EI VERDADERO papel del jefe es **SERVIR** al colaborador, cuando esto sucede, el **PROPÓSITO** del colaborador se convierte en **SERVIR AL CLIENTE.**”

recuerden

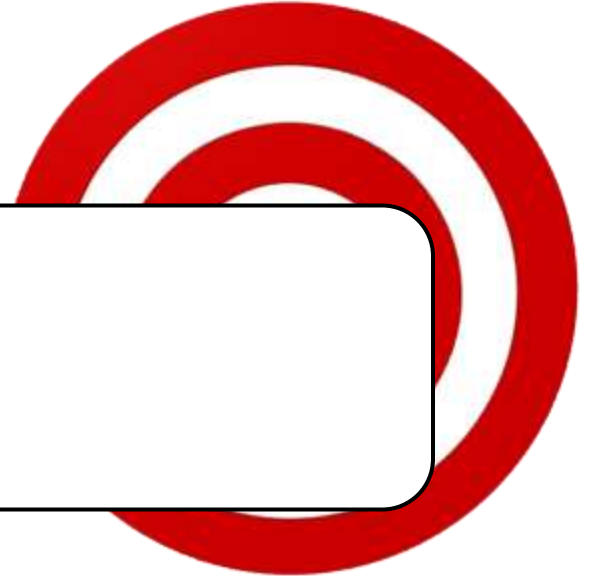
“Lo Bueno es
Enemigo de lo
Grandioso”

-Jim Collins- Good to great

ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO

INTRODUCCIÓN

¿Qué es el tiempo?



¿Qué es el Tiempo?

$$V = \frac{D}{T}$$

$$\text{Velocidad} = \frac{\text{Distancia}}{\text{Tiempo}}$$

$$\text{Velocidad} = \frac{100 \text{ kms}}{2 \text{ horas}} = 50 \text{ kms/hr}$$

¿Qué es el Tiempo?

$$T = \frac{D}{V}$$

$$\text{Tiempo} = \frac{\text{Distancia}}{\text{velocidad}}$$

$$\text{Tiempo} = \frac{100 \text{ kms}}{50 \text{ kms/hr}} = 2/\text{hrs}$$

Si esta es la fórmula, ¿Cómo mejoro el tiempo?



Disminuyendo
la distancia

$$\text{Tiempo} = \frac{75 \text{ kms}}{50 \text{ kms/hr}} = 1.5/\text{hrs}$$

$$\text{Tiempo} = \frac{100 \text{ kms}}{50 \text{ kms/hr}} = 2/\text{hrs}$$

Aumentando
la velocidad

$$\text{Tiempo} = \frac{100 \text{ kms}}{75 \text{ kms/hr}} = 1.3/\text{hrs}$$



¿Cómo disminuyo la distancia?
¿Cómo aumento la velocidad?



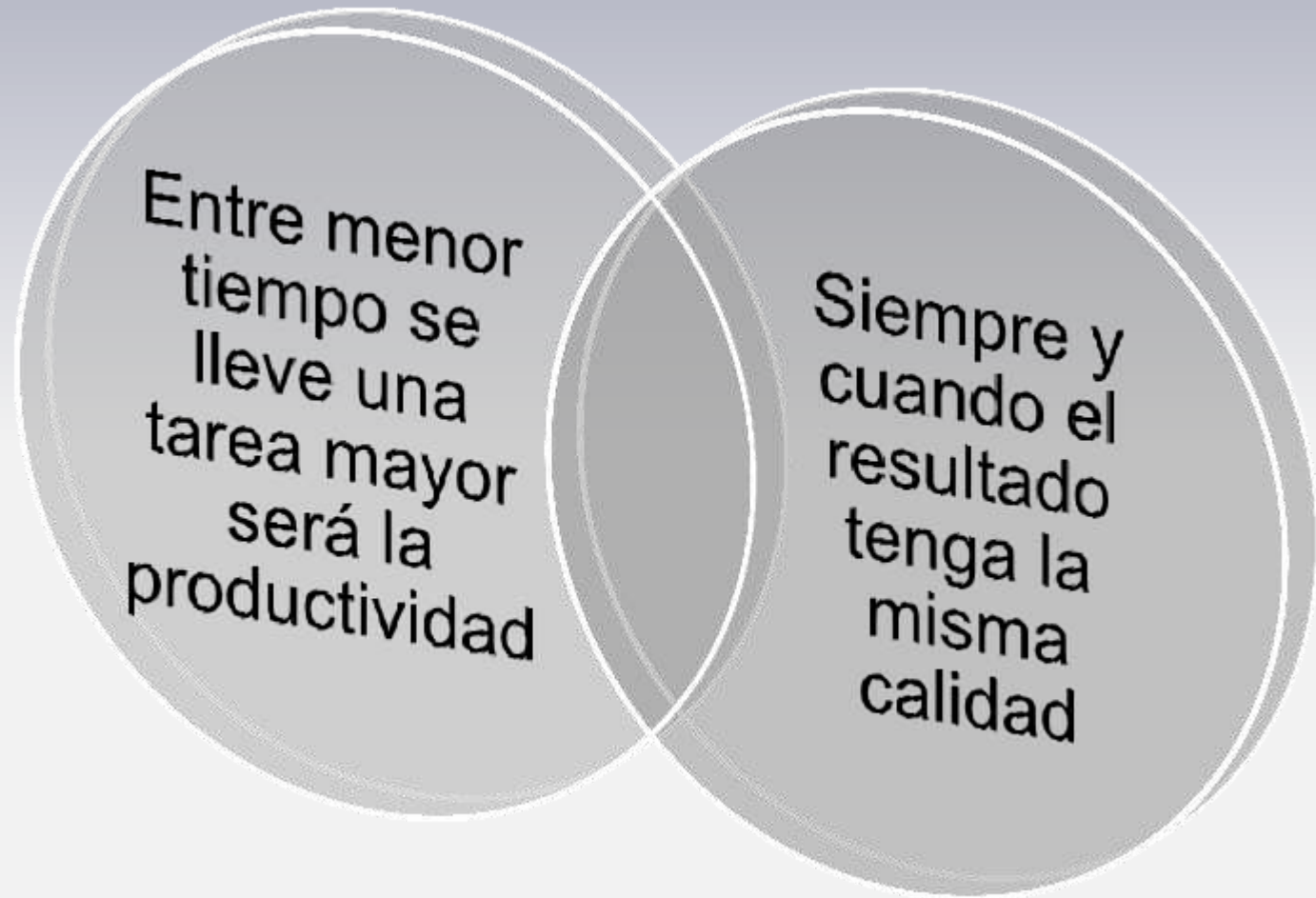
Aumentando la velocidad

- Con sentido de Urgencia, realizando las tareas mas rápido
- Eliminando lo que me estorba

Disminuyendo la distancia

- Organizando las tareas a realizar
- Planeando la ruta "mas fácil"

La relación tiempo - productividad



La administración del tiempo

Todos
tenemos las
mismas 24
horas

Por lo tanto
todos estamos
en igualdad
de
condiciones

También nos
queda claro
que el no
tener tiempo
es un pretexto

La ADT nos
lleva al éxito
porque nos
permite
organizarnos
y de esta
forma
comenzar a
cumplir más
metas en
menos tiempo

Dos áreas que impactan la Administración del tiempo

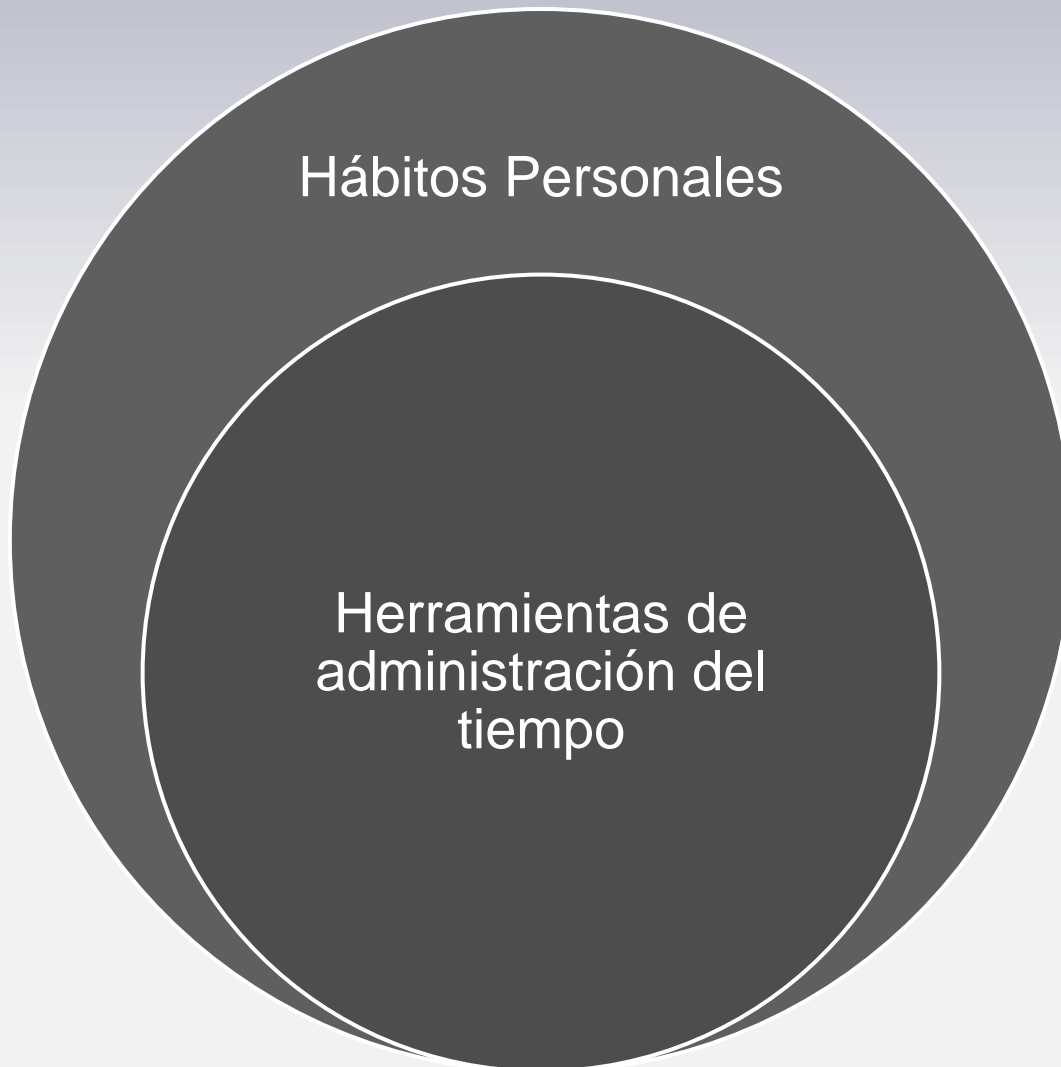


Hábitos
Personales

Herramientas
de
administración
del tiempo



Dos áreas que impactan la administración del tiempo



Autodiagnóstico

□ Lista 1

Tareas muy importantes que tengo que hacer pero no las hago

Areas:

- Laboral
- Familiar
- Social
- Personal

□ Lista 2

Tareas poco importantes que hago pero no debería hacerlas

Areas:

- Laboral
- Familiar
- Social
- Personal

TIP:



**No dejes para mas tarde lo que te debes
comer hoy**

!Comete esa Rana!

- “Todos tenemos nuestras ranas, tareas importantes que hacemos a un lado por alguna razón”



Anfibio con pan tostado



- Tus ranas son las tareas que sabes que son prioridad pero que las has puesto al fuego lento por alguna razón.
- Si te comes una rana viva todas las mañanas sabrás que ya experimentaste la peor cosa que te va a pasar en ese día.
- Probablemente tienes ranas escondidas en tu escritorio y en tus listas de cosas por hacer.
- Es tiempo de aprender a como hacer bocadillos de esos problemas difíciles.

TIP:

Enfoque y claridad

- La habilidad de enfocarse en una sola cosa para lograr la tarea más importante es el principal determinante de tu éxito.
- Las complicaciones vienen cuando pierdes la claridad acerca de cuales realmente son tus verdaderas metas y objetivos.
- La falta de claridad y enfoque limita la acción, y la acción es la clave éxito.

¿Cuál es el resultado?



Como obtener Claridad y Enfoque

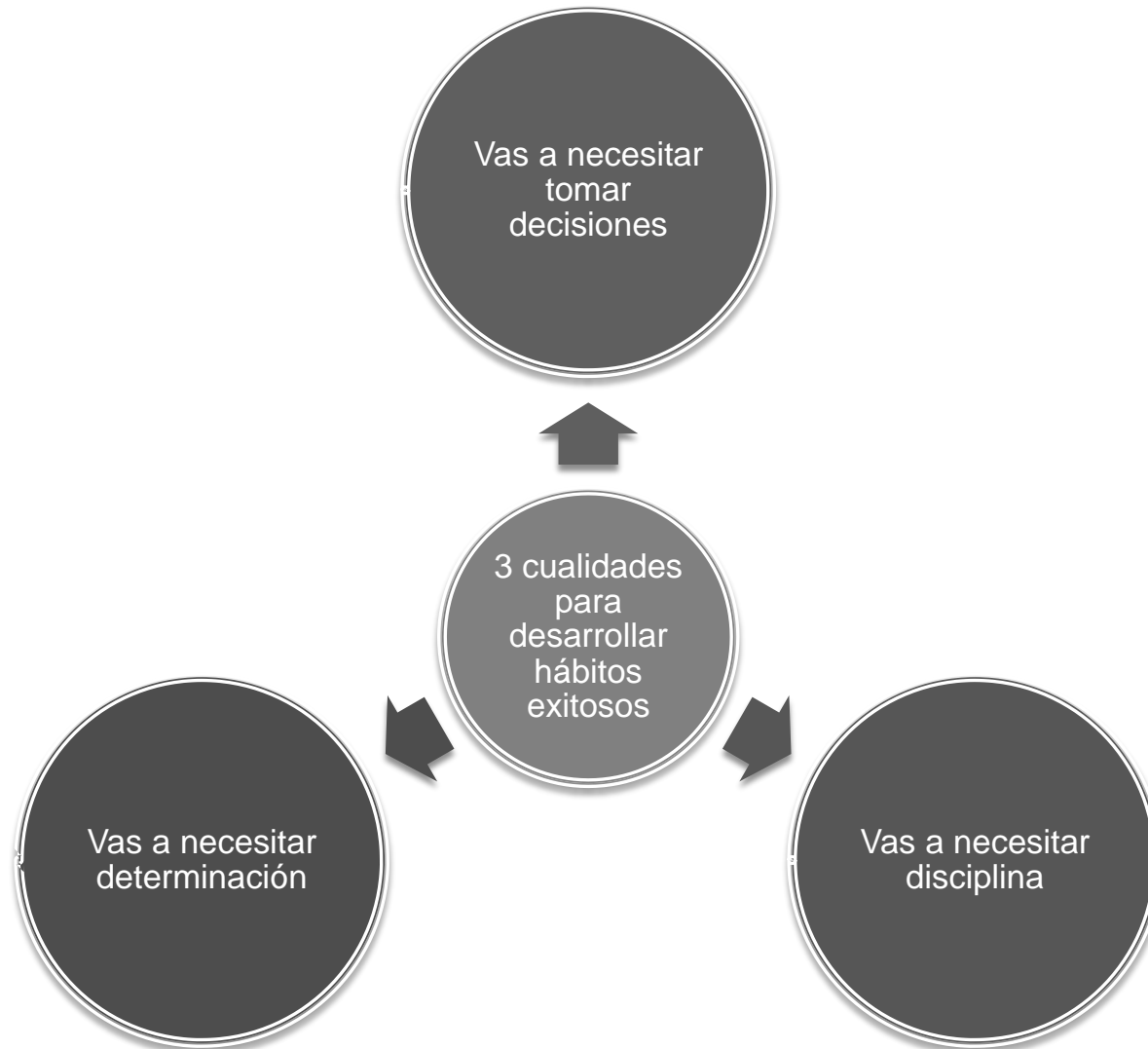
- La angustia y el estrés proviene de todas las cosas que tienes que hacer y el poco tiempo que se tienes para hacerlas.
- Escoge el reto más importante, esa ranota que tienes en tus pendientes y enfréntala efectivamente.
- Las cosas cambian durante el día, pero la gente exitosa se lanza directamente y sin dudar a su tarea más importante en cualquier punto del día.

TIP:

Hábitos

- Es imposible desarrollar claridad y enfoque si no desarrollas buenos hábitos de trabajo.
- Cerca del 95% del éxito de tu vida depende de los hábitos que cultivas.
- Los buenos hábitos son como tus mejores amigos y los malos hábitos (vicios) serán tus peores enemigos.

Desarrollo de buenos Hábitos



Ganar es un hábito

- Por ejemplo, un hábito esencial es aprender a pensar en papel.
- Solo alrededor del 3% de los adultos se han tomado la molestia de escribir sus metas en papel.
- Mas del 95% trabaja a diario sin un plan.



Enemigos de la administración del tiempo

Desidia

Permite que las tareas se acumulen.

Desorganización

Permite que todo sea importante y urgente.

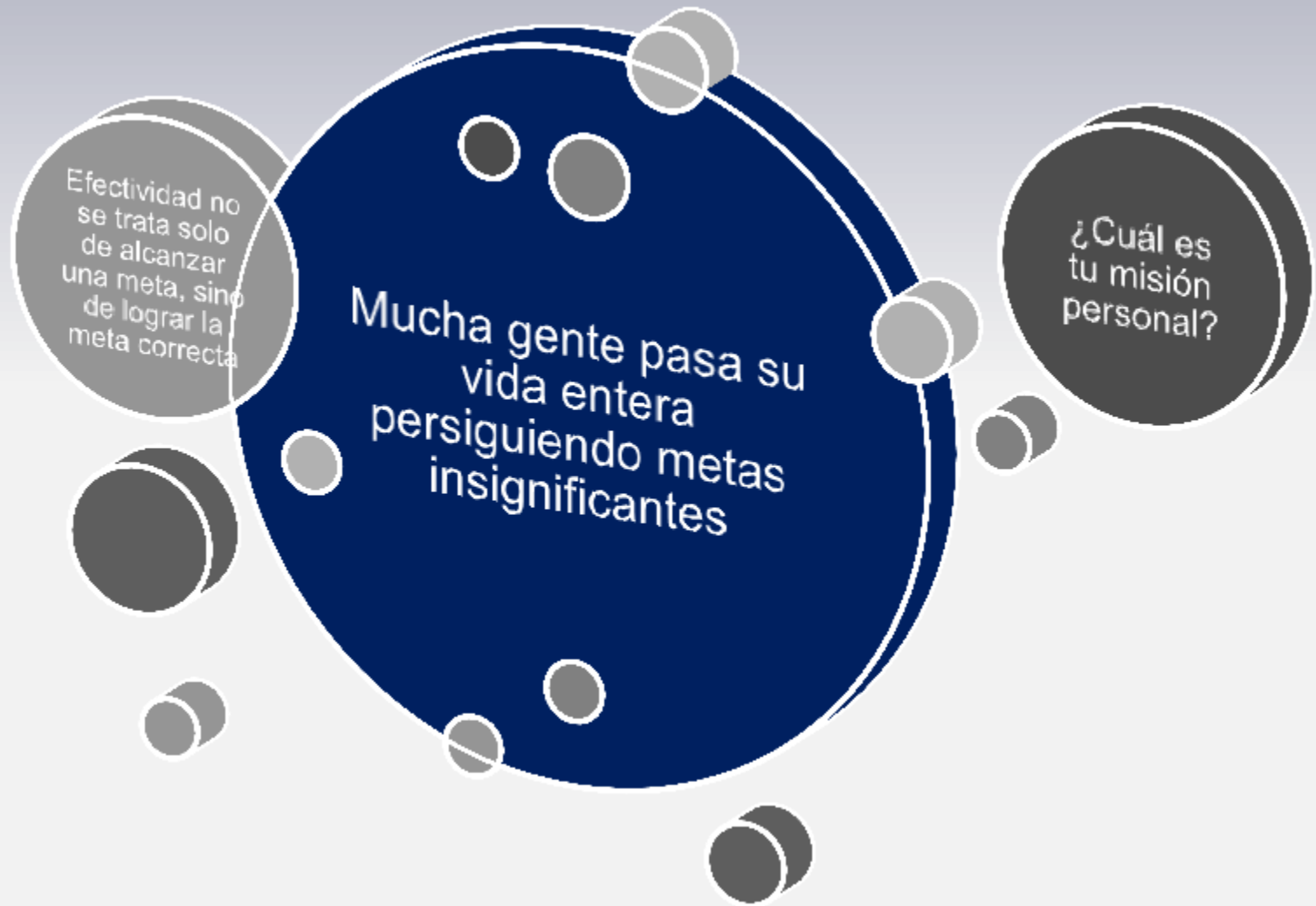
Flojera

Benjamin Franklin dijo alguna vez:

“en una carrera, la pereza es rápidamente alcanzada por la pobreza”

TIP:

La Meta: Empieza con un fin en mente



Establece prioridades: Primero lo primero

- Tu tienes el poder de cambiar quien eres, pero eso significa cambiar como actúas.
- Nunca dejes que tus prioridades mas importantes caigan victimas de las menos importantes.
- Cada papel que juegas en la vida tiene un elemento importante, no te dejes arrastrar por lo urgente.



Matriz de Importancia - Urgencia

	Urgente	No Urgente
Importante	I Crisis problemas apremiantes Proyectos cuyas fechas vencen	II Actividades de Prevención Construir relaciones Reconocer nuevas oportunidades Actividades de Planeación
No importante	III Interrupciones, algunas llamadas Correo, algunos informes Algunas reuniones Cuestiones inmediatas Actividades populares	IV Trivialidades Algunas llamadas telefónicas Excesivo 'chacoteo' actividades agradables

Resultados

	Urgente	No Urgente
Importante	<p>I</p> <p>Estrés</p> <p>Agotamiento</p> <p>Administración de crisis</p> <p>Siempre apagando incendios</p>	<p>II</p> <p>Visión, perspectiva, satisfacción</p> <p>Equilibrio</p> <p>Disciplina</p> <p>Control</p> <p>Resultados efectivos</p>
No importante	<p>III</p> <p>Concentración en los plazos cortos</p> <p>Administración de crisis</p> <p>Considera que las metas y los planes no valen la pena</p> <p>Se siente imponente, excluido del control</p> <p>Relaciones muy frágiles o rotas</p>	<p>IV</p> <p>Total irresponsabilidad</p> <p>Despido</p> <p>Dependencia de otros</p> <p>Gobernado por apremios básicos</p>

Ejercicio:

Revisa la tareas que desarrollaste en el autodiagnóstico, ahora acomódalas en este cuadrante de la Matriz Importancia - Urgencia:

	Urgente	No Urgente
Importante		
No importante		

TIP:




Establece Listas “por hacer”

Listas por hacer

1. Establece la meta, decide exactamente que es lo que quieres.
2. Escribe en papel esta meta.
3. Fija una fecha límite para cuando piensas lograr esta meta.
4. Enlista lo que necesitas para lograr esa meta.
5. Convierte esa lista en un plan de acción. Organízalo por prioridad y secuencia.
6. Toma acción inmediatamente. Haz lo que sea, pero no dudes en hacerlo.
7. Promete que tomarás un paso pequeño hacia esa meta cada día.

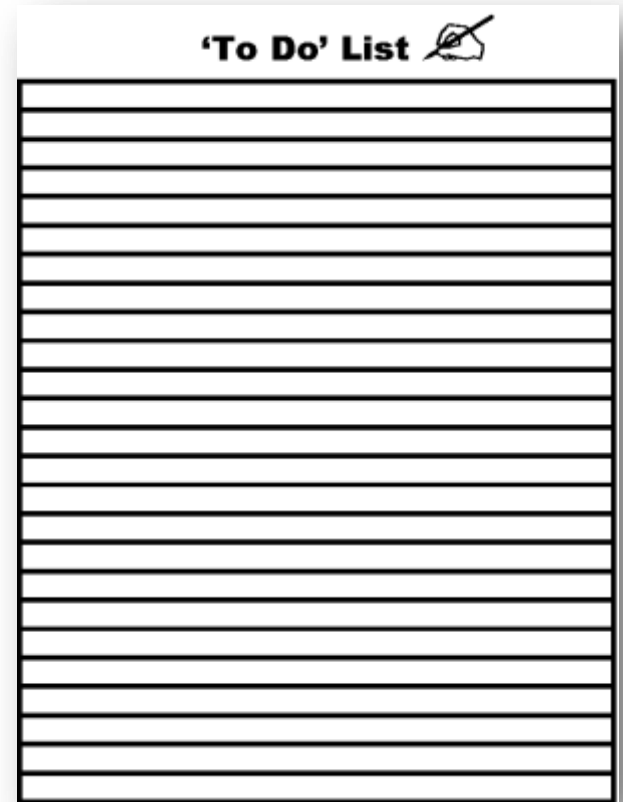





Revisa la matriz Importancia – Urgencia que desarrollaste con anterioridad, ahora establece una lista “por hacer”, organízala por prioridad y secuencia.

Listas por hacer

- Con tus listas por hacer claras y enfocadas lo siguiente es más que nada una cuestión de seguir empujando hacia adelante hasta que logres tu meta.
- La acción sin planeación te lleva al fracaso y a la desilusión, así que aprende a planear diariamente.



'To Do' List 

Listas por hacer, algunas recomendaciones

- Haz diferentes listas para propósitos distintos.
- Haz una lista para el mes entrante al final de cada mes, Haz una lista semanal por adelantado y por supuesto, una lista diaria.



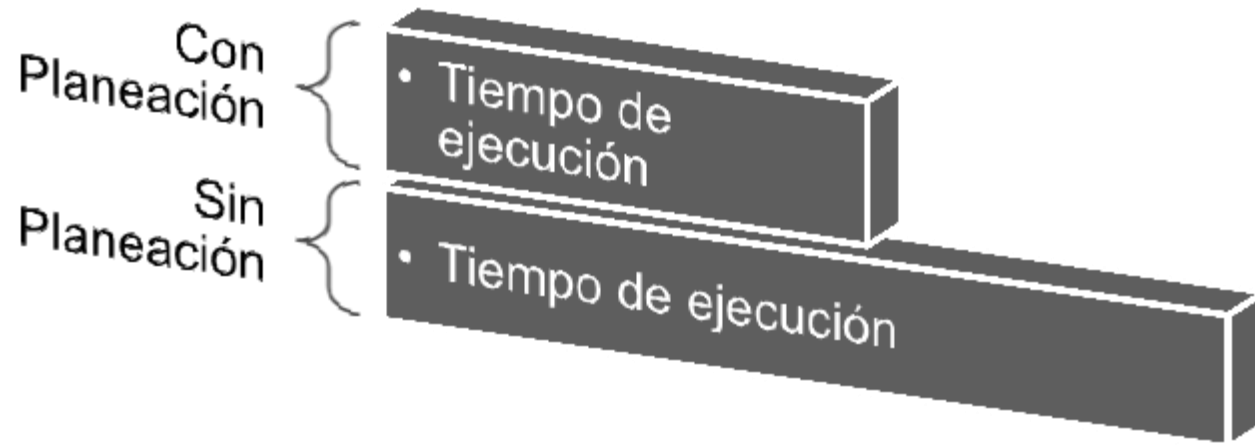
TIP:

Regla 10/90: Establece un plan



Invirtiendo el 10 %
de tu tiempo antes
de empezar
cualquier tarea te
ayudará a utilizar el
90 % restante de
manera más efectiva

Regla 10/90: Establece un plan



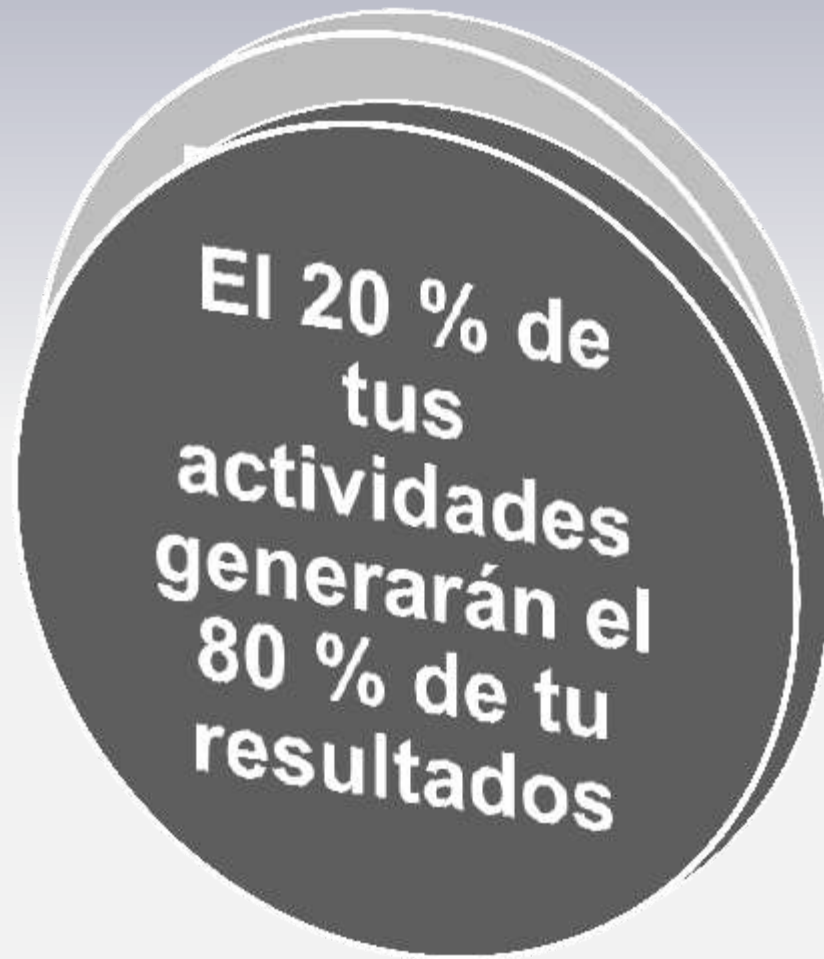
TIP:

Administración del tiempo al estilo Pareto

- En 1895, el economista italiano Wilfredo Pareto encontró que el 20% de la gente generaba el 80% del dinero.
- Después descubrió que esta proporción aplicaba a toda actividad económica, social, productiva, etc.



La Ley de Pareto en la administración del tiempo



Administración del tiempo al estilo Pareto

- Si tienes una lista de cosas por hacer con 10 cosas enlistadas, dos de esas diez cosas generarán el 80 % de lo que recibes a cambio de hacer la lista completa.
- Cuando ves tu lista, vas a estar tentado por hacer primero las cosas pequeñas para que las puedas marcar y obtener una sensación de cumplimiento. Invertirás tiempo valioso en tareas que pueden que no sean significativas para tu actividad productiva.



Ve la última lista que desarrollaste, ¿cuales son las tareas que te darán el 80% de tu éxito?

Administración del tiempo

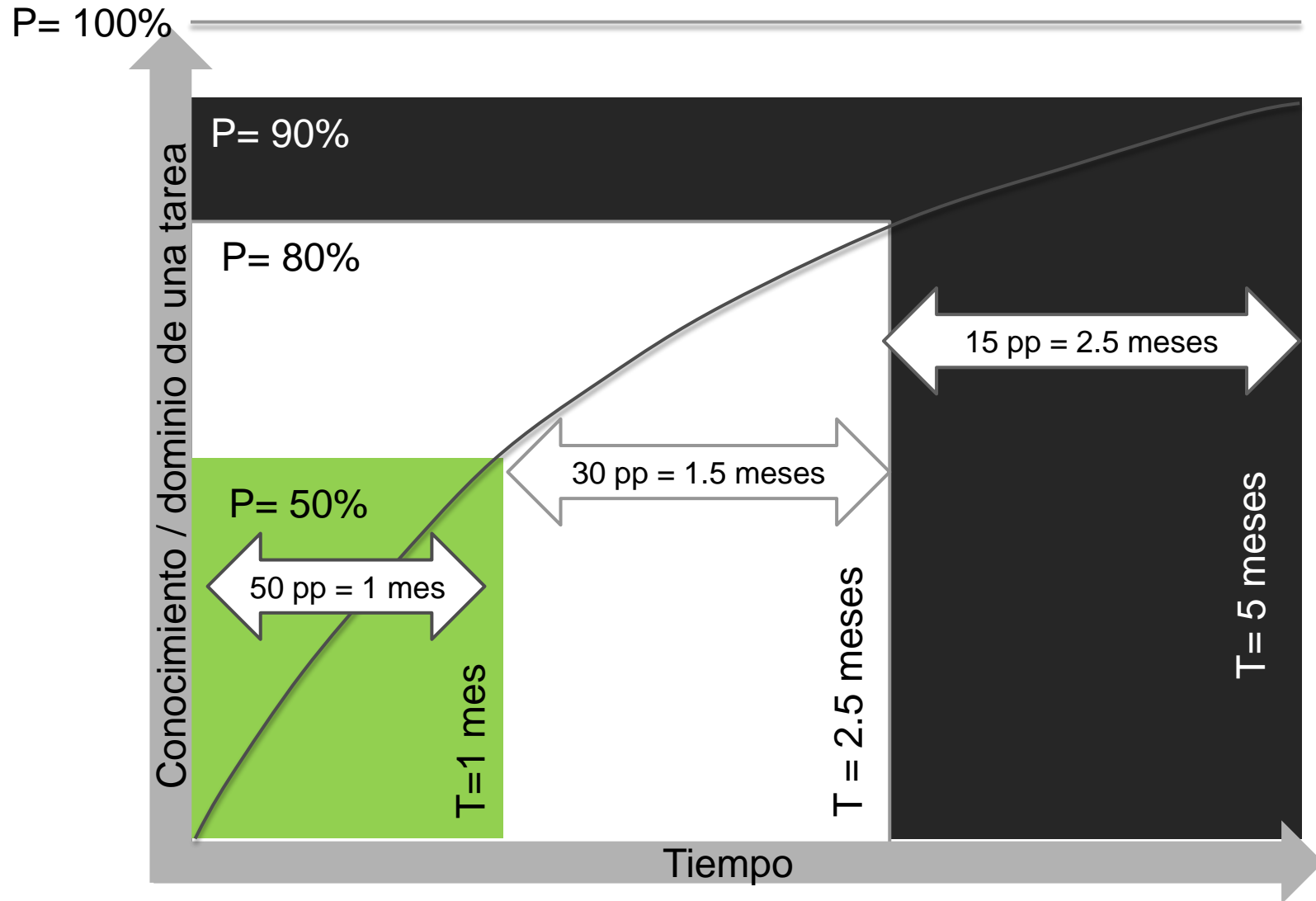
- La parte más difícil de cualquier tarea es empezar.
- La administración del tiempo en realidad es tomar el control de una secuencia de eventos que afectan tu vida.
- La gente efectiva se disciplina a si misma para atender la tarea más importante primero, siempre.
- Eso quiere decir que se disciplinan a comerse esa rana. ¡Mmmmmmmh, que rico!

TIP:



¿Por qué es importante buscar la perfección?

La asíntota de la perfección





¿Por qué es importante NO buscar la perfección?

□ Se trata de ser eficiente, no de ser perfecto.

TIP:

Pensamiento a largo plazo

- Antes de que empieces un proyecto, hazte esta pregunta: ¿cuál es la consecuencia de no hacer esta tarea?
- Hay que estar dispuestos a retardar la gratificación a corto plazo con el fin de lograr mejores resultados a largo plazo.



Pensamiento a largo plazo

- “Los fracasados hacen lo que les alivia la tensión mientras que los ganadores hacen lo que los lleva a lograr sus metas”
-Dennis Waitley
- Mantén en mente, la raíz de la palabra motivación es motivo.
- Para ser exitoso, tienes que darte un buen motivo para las decisiones que tomas.

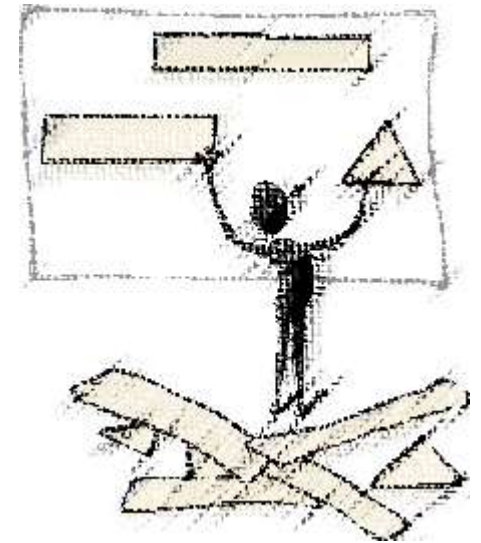
TIP:



Produce Resultados

Áreas de Resultados Clave

- Para volverse más efectivo, pregúntate porque estas en la nómina.
- Te han contratado para generar resultados.
- La mayoría de los puestos tienen resultados claves, cosas específicas que deben de hacerse.
- Para mejorar tu desempeño, identifica las áreas de resultados claves.



Áreas de Resultados Clave

- Identifica tus áreas de resultados clave y asegúrate de que le destinas la cantidad adecuada de recursos para manejarlas.
- Califícate en cada área.
- Tu área de resultados clave más débil define el techo del desempeño de tus otras áreas de resultados clave.
- Tu área de resultados clave más débil es una ancla que te mantiene de navegar adelante con tus otras habilidades y activos.



TIP:

La ley de la eficiencia forzada



“Nunca hay tiempo para hacer todo, pero siempre hay tiempo para hacer la cosa mas importante”

La ley de la eficiencia forzada

Cualquier trabajo se va a expandir a la cantidad de tiempo que tú le destines.

Si tienes dos días, te va a tomar dos días o más.

Si tienes solamente un día para completar un trabajo de dos días, de alguna forma encuentras la manera de hacerlo.

TIP:

Identifica tus limitantes claves

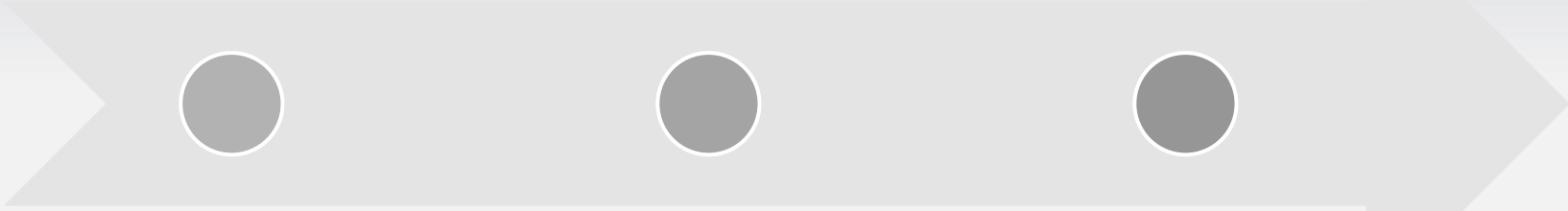
- Tú tienes tus metas y no las haz logrado todavía.
 - ¿Qué es lo que te esta deteniendo?
- Contestar esa pregunta puede ser crucial para construir un mañana más exitoso.
- Las limitantes siempre afectan la realización de una tarea.



Identifica tus limitantes claves

La regla 80/20
se aplica a tus
problemas

Entonces ¿en
cuales te debes
de concentrar?



El 80% de tus
problemas
proviene del
20 % de los
obstáculos que
enfrentas.



Ve la lista que desarrollaste al inicio de este curso, ¿Qué es lo que te esta deteniendo?

TIP:

Conviértete en tu propio Porrista

- El cambio siempre es un reto.
- Para enfrentarte al reto de convertirte más eficiente, necesitas el apoyo del mejor porrista del mundo, ¡tú!
- Conviértete en un optimista para siempre
- Cuando realmente dependes de ti, ya no te puedes dar el lujo de sentirte mal contigo mismo.



Conviértete en tu propio Porrista

- Siempre háblate a ti mismo positivamente.
- Arréglatelas para permanecer contento y con energías.
- Los optimistas buscan lo bueno de cualquier situación, encuentra la lección.
- Aprende a creer que las dificultades no vienen para obstruirnos si no para instruirnos.
- Visualiza tus metas.



TIP:



Usa la tecnología

Usa la tecnología

- !Usa la tecnología para ser productivo!
- Utiliza Outlook o cualquier agenda electrónica.
- Que sea el centro de productividad de tu vida diaria.
- Para que funcione necesitas ser disciplinado.
- Si no eres disciplinado todavía, empieza con una agenda de papel.

Muchas Gracias

http://diestconsulting.com/home/servicio_interno_y_administración_del_tiempo

Hugo A. Becerra Espinoza
Cel: 044 (656) 199.89.76
Email: hugo@diestconsulting.com

www.diestconsulting.com
www.bkinstitute.com

Referencias

- !Comete esa Rana! Maneras para dejar la desidia y hacer más en menos tiempo - Brian Tracy
- 7 hábitos de la gente altamente efectiva – Stephen Covey
- Factor WOW es una Metodología desarrollada por- Hugo A. Becerra Espinoza – Diest Consulting