



Diest®

" FORMANDO ORGANIZACIONES LEGENDARIAS "

[www.diestconsulting.com](http://www.diestconsulting.com)

# Diest

Formando Organizaciones Legendarias

---

Servicios Profesionales de Generación de Valor para Empresas y Organizaciones que Desean Trascender

# ***Diest innova para usted...***

Durante los últimos 10 años Diest se ha dedicado a proveer herramientas, soporte y know-how a empresas de todos los tamaños, industrias, giros, problemáticas y oportunidades. Durante este tiempo hemos desarrollado nuestro modelo de consultoría integral orientado a la generación de valor. Llámese esto último, a la búsqueda del incremento del valor de la empresa.

Hacemos esto a través de la implementación de distintas fórmulas que hemos diseñado, desarrollado, aplicado, aprendido y experimentado durante todo este tiempo. En este documento encontrará un nuestra propuesta de servicios de acuerdo a los antecedentes y objetivos planteados en nuestra última reunión.

De antemano le agradecemos la oportunidad que nos brinda de poderles servir y también estaremos listos para reunirnos en cuanto ustedes lo decidan para discutir el contenido de este documento e iniciar el cambio hacia la construcción de una organización legendaria.

Muchas gracias por hacer de México, un mejor País.

Atentamente,

Lic. Hugo A. Becerra Espinoza  
Fundador y Director  
Diest  
Formando organizaciones Legendarias

# ¿Quienes Somos?

Somos un grupo de empresas enfocadas a cubrir distintas necesidades empresariales:



## Diest

- Consultoría en Innovación, comercialización, gobierno corporativo y procesos organizacionales



## Business Knowledge Institute

- Empresa dedicada a la capacitación de alto nivel.



## Service Quality Institute

- Consultoría y capacitación en Servicio al cliente



## Empleo uno

- Agencia de Empleos



## Qualtek

- Desarrollo de Software especializado

# ¿Qué es Diest?

Somos una  
empresa de  
consultoría en  
generación de  
valor a través de  
la Innovación

# Gama de Servicios

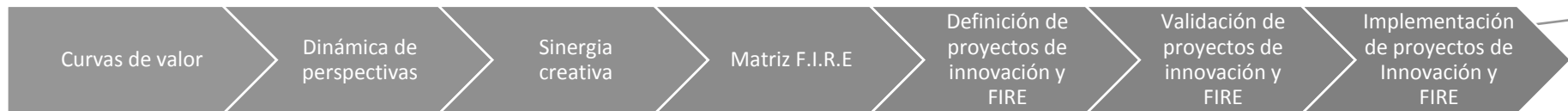
<u>Método Diest de Innovación y Sinergia Creativa</u>	•Proceso de Generación e implementación de ideas innovadoras.
<u>Fórmula Comercial y de liderazgo de marca-mercado</u>	•Estrategia de Crecimiento orgánico a través de las ventas.
<u>Alineación y Métodos de Remuneración por Valor Agregado</u>	•Diseño, desarrollo e implementación de sistemas de incentivos alineados a resultados.
<u>Institucionalización y reestructuración</u>	•Desarrollo e implementación de elementos para institucionalizar, aumentar la Productividad, Estructura, Organizar y orientar para el logro de las metas.
<u>Gobierno de negocios familiares y corporativos</u>	•Creación y desarrollo de las reglas de juego en las empresas familiares que permitan la sucesión y la permanencia del negocio en el largo plazo.
<u>Factor WOW: servicio excepcional</u>	•Creación e implementación de estrategias de servicio al cliente
<u>IQ Diagnósticos</u>	•Desarrollo de Diagnósticos para identificar causas- raíz.
<u>Desarrollo de franquicias</u>	•Desarrollo de los elementos indispensables para la estrategia de crecimiento sobre la base de franquicias.
<u>Capacitación y Desarrollo de Talento</u>	•Programas básicos y avanzados de capacitación empresarial y personal
<u>Planeacion Estratégica</u>	•Planeacion estratégica, pilares estratégicos y enfoque estratégico
<u>Proyectos Especiales</u>	•Desarrollamos e implementamos cualquier tipo de proyectos únicos o específicos .
<u>Optimización de Negocios en Industria Restaurantera</u>	•Programa de consultoría específica para industria restaurantera.

# Método Diest de Sinergia Creativa e Innovación

## Método Diest de Sinergia Creativa e Innovación

Mediante nuestro proceso de **Dinámica de Perspectivas™** implementamos procesos de **Sinergia Creativa™** para desarrollar modelos y prácticas de negocio que proveen diferencias dramáticas e innovadoras para incrementar la generación de valor y liderar el mercado. Desarrolle este proyecto si usted quiere:

- Generar máxima rentabilidad
- Innovar internamente (áreas dentro de la empresa)
- Innovar en el mercado
- Reducir costos
- Fortalecer áreas y procesos críticos
- Eliminar deficiencias
- Reducir burocracia
- Simplificar
- Inventar productos o servicios



# Fórmula Comercial y Liderazgo de Marca-Mercado

## Fórmula Comercial y de liderazgo de marca-mercado

- Desarrolle fortalezas competitivas y defina argumentos de venta poderosos que ayuden a crear nuevas formas de generación de valor en su mercado.
- Institucionalice e innove su proceso de Comercialización.
- Desarrolle una estrategia de Branding para fortalecer e incrementar el valor de su marca y lograr el top of mind.
- Establezca su programa de CRM (customer relationship management) agresivo para consolidar su estrategia global.
- Diseñe su estrategia de relaciones públicas.
- Diseñe su estrategia y procedimiento de venta emocional.
- Diseñe su estrategia de servicio y atención post-venta.

### Conocimiento del cliente

- Voz del cliente
- Top of mind
- Brand emotion
- Psicología de compra
- Segmentación

### Sinergia Creativa

- Curvas de valor y Fortalezas competitivas
- Desarrollo de estrategia diferencial.
- Proyectos.

### Enfoque comercial

- Metas y Objetivos de ventas
- Scoreboard de ventas, juntas y reporteo
- Concepto rector
- Sales Pitch y sound bites

### Proceso comercial y CRM

- Diseño de proceso comercial
- Ruteo de ventas
- Proceso de prospección ventas
- Procesos de supervisión y seguimiento comercial

### Estructura Comercial

- Precio
- Estructura de comisiones y compensaciones
- Sistema de reconocimiento
- Herramientas de venta
- Política de ventas

### Branding

- Estrategia diferencial de mkt.
- Estrategia Top of Mind.
- Concepto creativo.
- Diseño de acciones de marketing específicas.
- Segmento-Producto-oferta

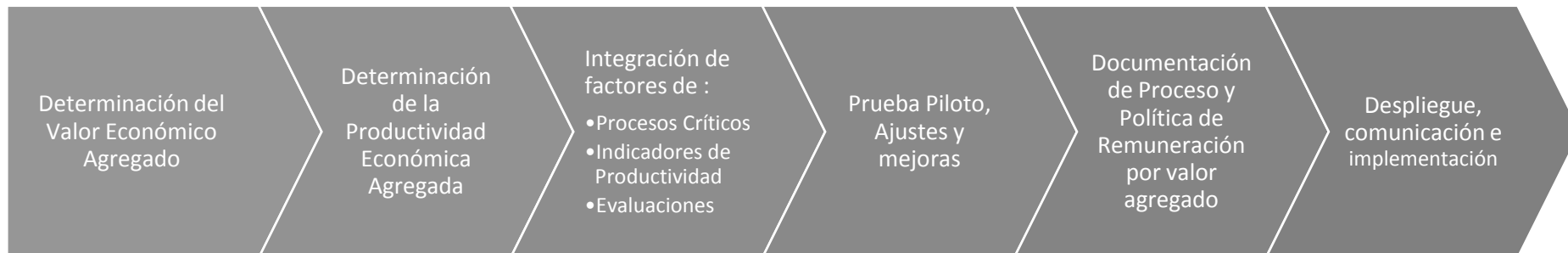
### Post-venta

- Programa de Fidelización de clientes y Relaciones Públicas.
- Programa de mejora servicio de excelencia.

# Alineación y Métodos de Remuneración por Valor Agregado

## Alineación y Métodos de Remuneración por Valor Agregado

- Desarrolle el PEA™, nuestro método de remuneración por valor agregado donde alineamos la productividad, el valor agregado, las estrategias, los resultados, las finanzas y personas.
- Nuestro método esta diseñado para generar el máximo valor posible para su empresa, involucrando al personal en todos los sentidos, desde su involucramiento al logro de resultados hasta su remuneración por valor agregado.
- Incorporamos el concepto de Costo de Capital para asegurar el rendimiento esperado. Al mismo tiempo, alineamos esta maximización del rendimiento con la búsqueda de beneficios económicos para el personal que lo logra.



# Institucionalización, Productividad, Organización y Orientación a Resultados

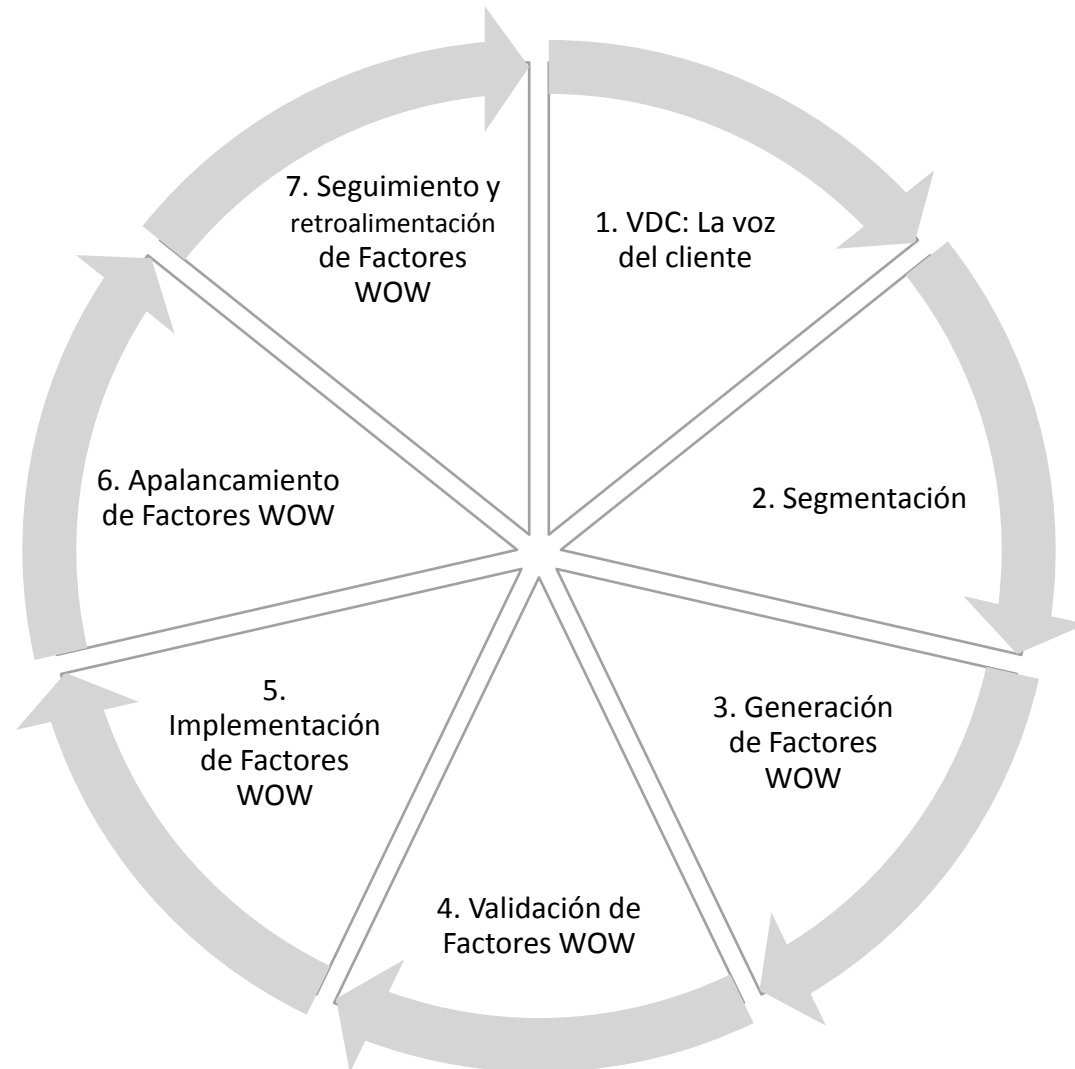
## Institucionalización, Productividad, Organización y Orientación a Resultados

- Optimización de los **procesos críticos de generación de valor**.
- Desarrolle **Performance boards** e **ICVs** (indicadores Claves de Valor) para todas y cada una de las áreas de su empresa, incluyendo el proceso de resultados, Sistema de juntas, Sistema de reconocimiento, etc. o quizás prefiera implementar el Balanced Scorecard.
- Desarrolle un sistema de desarrollo de **Líderes 123** y de permanencia de **Talento 20/70/10**.
- Establezca toda su estructura organizacional que soporte el crecimiento. Desde **Políticas y procedimientos** hasta procesos de perfilación y selección de personal.
- Desarrolle **manuales de operación** y sus herramientas de implementación incluyendo: **descripción de puestos, Perfiles, Asignación de tareas, Procesos y procedimientos, políticas, etc.**
- **Institucionalice** su empresa para una gestión profesional y objetiva. Desde evaluaciones de desempeño 360 hasta Documentación de procesos, normas de calidad y Matrices de responsabilidad.
- Desarrolle sus estrategia de **Factor Humano y Telentograma**.

# Factor WOW: Servicio Excepcional

## Factor WOW: servicio excepcional

- Factor WOW desarrolla la estrategia más difícil de copiar o clonar por la competencia: **La estrategia de lealtad emocional.**
- Por ello hemos desarrollado el modelo del **Factor WOW**, orientado a ayudar a las empresas a ver el Servicio al cliente como una estrategia y no como un departamento o actitud a desarrollar por el personal.
- La estrategia de lealtad emocional crea lealtad a prueba de todo.



# Gobierno de negocios familiares y corporativos

- Estructure su consejo de administración, la asamblea familiar y en si, la estructura de gobierno empresarial incluyendo la Dirección General.
- Governe su empresa de manera institucional para garantizar la implementación de las mejores prácticas que darán visión, sentido, enfoque, claridad, transparencia, estrategia y dirección a su empresa.
- Resuelva preocupaciones tales como: La sucesión, la permanencia generacional y la generación de valor.
- Separe la familia de los negocios de manera

## Asegure la sucesión



- Estructuración de Consejo Familiar.
- Estructuración de Consejo de administración.
- Estructuración de Dirección General (o comité directivo en su caso).
- Diseño de interrelaciones de los órganos de Gobierno
- Formación de consejeros

## Órganos a Instituir



# IQ Diagnósticos

## **IQ Diagnóstico: Organización Legendaria**

- Descubra lo que le falta para trascender y liderar su mercado. Un diagnóstico completo que le permitirá conocer sus zonas vulnerables, fortalezas críticas y curvas de valor.

## **IQ Diagnóstico: Percepción**

- Descubra desde el punto de vista de sus clientes y colaboradores sus áreas de oportunidad.

## **IQ Diagnóstico: Investigación de mercado**

- Investigamos mediante diferentes herramientas su posición de mercado, su fortaleza de marca, lo que el mercado piensa de su empresa, si algún nuevo producto o servicio tendrá éxito, etc.

## **IQ Diagnóstico: Cálculo del Valor Agregado**

- ¿Está su empresa generando Valor?, ¿cómo lo puede maximizar?

## **IQ Diagnóstico: Ambiente Laboral y liderazgo**

- Desarrollamos el análisis necesario para mantener a su fuerza de trabajo motivada y productiva. Desde Rap Sessions hasta encuestas y focus groups internos.
- Diagnostique a sus líderes, ¿son operadores o factores de cambio?

## **IQ Diagnóstico: Ventas y mercadotecnia**

- ¿Esta alineada su empresa a generar valor a través de sus ventas y mercadotecnia?

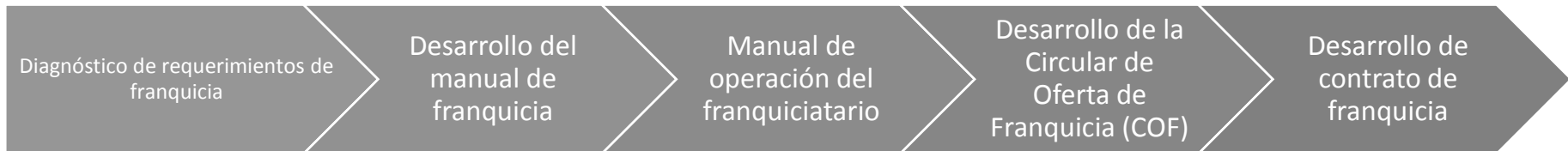
## **IQ Diagnósticos especiales**

- ¿quiere descubrir las causas de algo que le aqueja a su negocio?. Nosotros diseñamos Diagnósticos a la medida, desde encuestas a clientes hasta productividad de procesos.

# Desarrollo de Franquicias

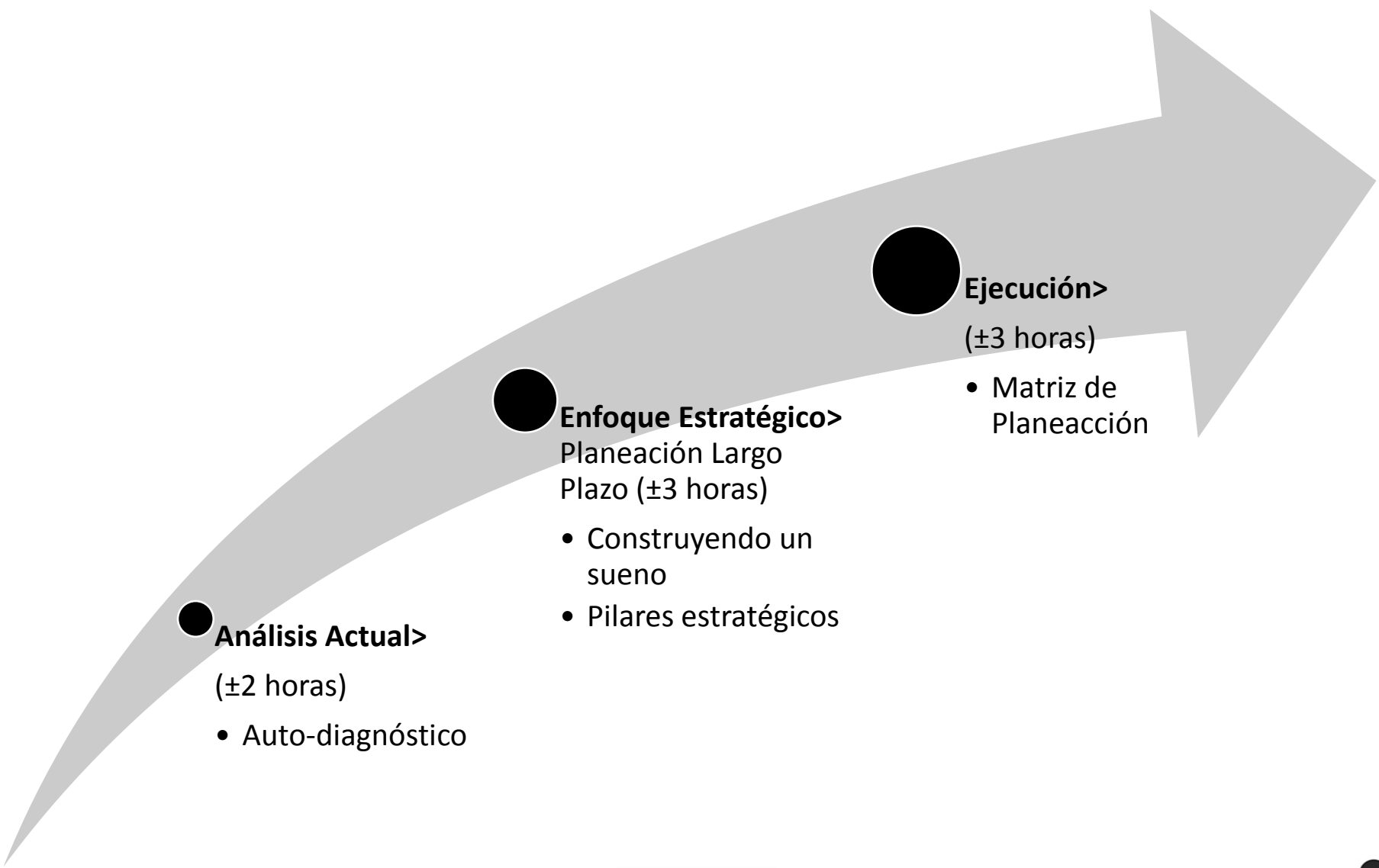
## Desarrollo de franquicias

- Cuente con nosotros si requiere crear la infraestructura necesaria para convertir su negocio en franquicia o requiere asesoría para comprar una franquicia o simplemente seguir el procedimiento para ajustar y profesionalizar su negocio actual aunque no desee franquiciar.



# PE1

## Proceso de Planeación Estratégica en 1 día

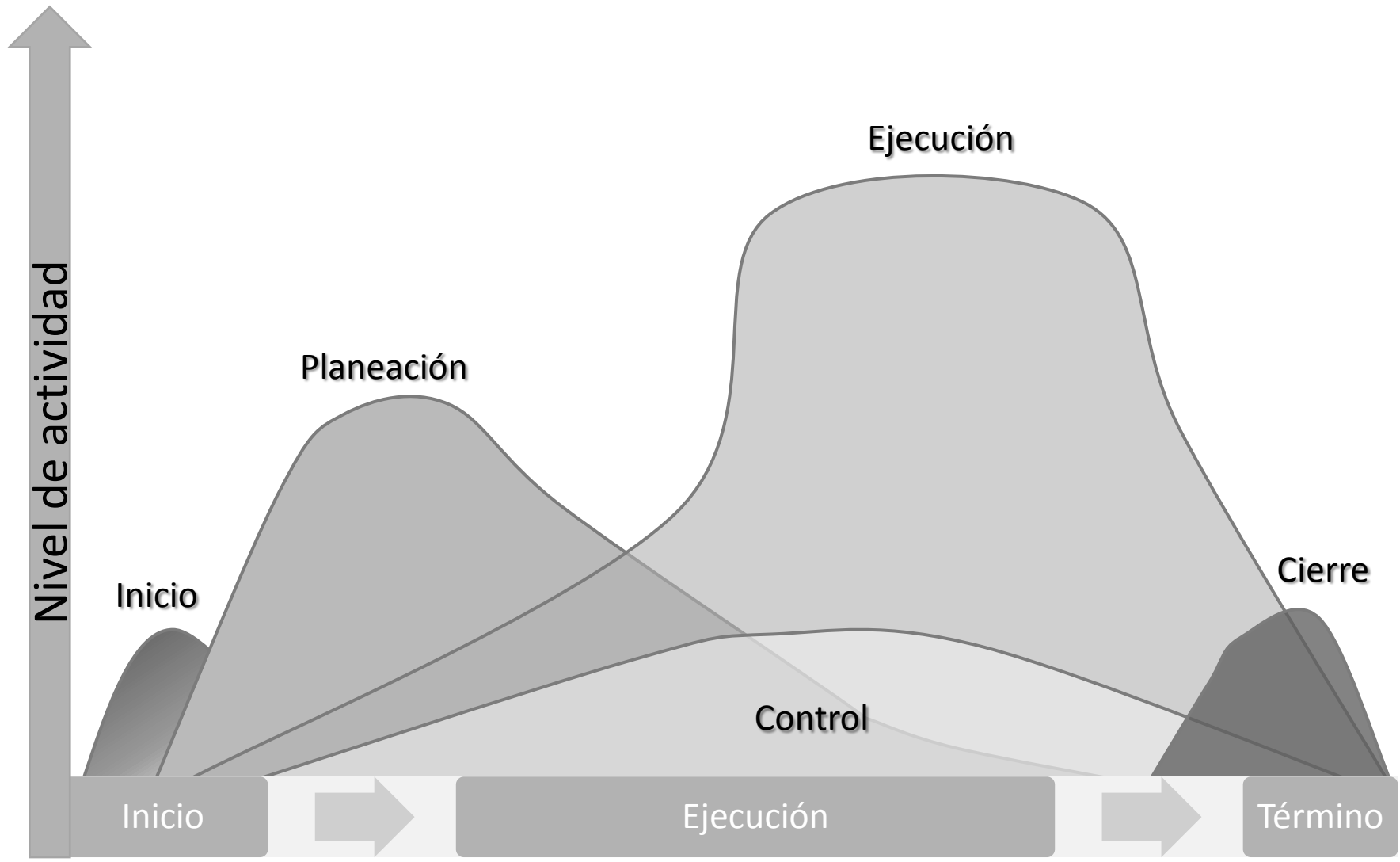
- 
- **Análisis Actual>**  
(±2 horas)
    - Auto-diagnóstico

- **Enfoque Estratégico>**  
Planeación Largo Plazo (±3 horas)
  - Construyendo un sueño
  - Pilares estratégicos

- **Ejecución>**  
(±3 horas)
  - Matriz de Planeación

# Proyectos Especiales

Desarrollamos cualquier tipo de proyecto y sus etapas



# Optimización de Negocios en Industria Restaurantera

Sabemos que el reto principal de la industria restaurantera es el Servicio, las Ventas y una adecuada Administración. Por ello ofrecemos consultoría especializada en la industria restaurantera:

- Análisis financiero.
- Revisión de costos.
- Menús y recetas.
- Descripción de puestos y asignación de tareas.
- Administración de personal.
- Manuales de Operación.
- Software de control de recetas, inventarios, costos, mermas, menú, punto de venta, compras, etc.
- Servicio al cliente.
- Promoción y ventas.

## Conocimiento del cliente

- Voz del cliente.
- Expectativas de servicio.
- Posicionamiento y definición de mercado meta.
- Proceso comercial y de ventas.

## Finanzas y administración

- Análisis financiero.
- Reducción y control de costos.
- Informes financieros y de operación.
- Inventarios.
- Compras.
- Costos.
- Rentabilidad.
- Reinversión.

## Operación

- Menú.
- Receta.
- Descripción de puestos.
- Asignación de tareas.
- Manual de operación.
- Administración de horarios.
- Scoreboard (indicadores de ventas, productividad, rotación, etc.).
- Estructura de comisiones y compensaciones.

## Servicio al cliente

- Programa de Fidelización de clientes
- Programa de mejora servicio de excelencia.

## Estrategia de Crecimiento

- Franquicia.
- Crecimiento orgánico.
- Modelo de negocio.

## Software

- Software integrado.
- Punto de venta.
- Costos.
- Compras.
- Inventarios.
- Recetas y menú.
- Configurable a la medida.

# Capacitación y Desarrollo de Talento

## Desarrollo de talento

- Contamos con varios servicios en el área de desarrollo de talento:
  - Análisis de Competencias.
  - Desarrollo del programa integral de capacitación (PIC) de la empresa.
  - Diseño de programa de certificación interna.
  - Desarrollo de planes de vida y carrera.

## Capacitación

- Contamos con distintas modalidades de capacitación y entrenamiento en todos nuestros cursos:
  - Cursos y talleres
  - Cursos a la medida
  - Programa Modular

# Catalogo de cursos

<b>Tema</b>	<b>Breve Descripción</b>	<b>Duración</b>
Generación de Valor	Seminario de preparación del líder sobre la adecuada definición de valor dentro de una organización, que lo genera y que lo consume.	4 horas
Fundamentos de una Fórmula Comercial	En que consiste una fórmula comercial, como agrega valor y cuales son sus componentes estratégicos.	4 horas
Seminario Factor WOW	Seminario para desarrollar la gran idea que proveerá una diferencia dramática en un mercado a través de generar innovación y saltos cuantitativos.	5 horas
Conociendo al cliente	Técnicas y herramientas para conocer al cliente, entender las necesidades reales.	4 horas
Branding	Análisis de segmento-producto-oferta, generación de concepto rector, estrategias de mercadotecnia de posicionamiento y estrategias top of mind.	4 horas
Plan de ventas	Técnicas, generación y control de prospectos, administración de prospectos, plan rector de ventas.	4 horas
Performance boards comerciales	Como medir el desempeño comercial, técnicas y herramientas indispensables, como gestionar equipos comerciales.	4 horas
Estructura comercial	Herramientas de venta, ruteo de ventas, políticas de ventas, establecimiento de comisiones, perfilamiento de personal comercial, proceso de supervisión activa y seguimiento comercial.	4 horas
Certificación en Métodos de ventas	Desde las 6 estrategias de atracción de prospectos, administración del ciclo de ventas, técnicas de cierre, estrategia de relaciones publicas y redes sociales, branding, etc.	20 horas + examen

# Catalogo de cursos (cont.)

Curso	Breve Descripción	Duración
Fundamentos del líder legendario	Seminario de preparación del líder sobre actitudes, técnicas y conocimientos para convertirse en un líder que trasciende. Herramientas esenciales para retroalimentar, facultar y trabajar en equipo.	8, 16 y 20 horas
!Actitud!	Aumentar la competencia consiente sobre la liga actitud – éxito y su impacto en el desempeño personal y sus resultados en una organización y en la vida.	4 Horas
Dream Inc., la empresa legendaria	Seminario sobre la organización legendaria, sus diferentes aspectos y conceptos estratégicos que afectan de manera dramática la conceptualización de un negocio.	4 y 8 horas
Programa Toque Humano	Un conjunto de herramientas e ideas para fortalecer las relaciones humanas en la empresa y su lealtad. Como implementar un programa de fortalecimiento de cultura corporativa y de integración.	4 horas
iTeam, trabajo en equipo	Estrategias para estructurar equipos de trabajo de alto desempeño.	4 y 8 horas
Sensibilización al cambio	Sensibilizar a los integrantes sobre la necesidad de las organizaciones de cambiar y adaptarse a nuevas culturas de trabajo, nuevos retos, etc.	4 y 8 horas
Utilizando la información contable para tomar decisiones	Aprenda como generar valor a través de la información contable. Herramientas tales como el EVA, PEA y otras.	4 horas
Habilidades de Liderazgo: Enfoque en equipos de servicio	Herramientas esenciales para gestionar y liderar equipos de trabajo. Especial énfasis en servicio al cliente	5 horas
Fórmula comercial	Como desarrollar una Fórmula comercial exitosa	4, 8 y 16 horas
Fórmula organizacional	Como desarrollar una Fórmula organizacional que aporte solidez a su empresa	4, 8 y 16 horas

# Catalogo de cursos (cont.)

Curso	Breve Descripción	Duración
Fórmula de gobierno	Como establecer una asamblea familiar, un consejo familiar, un consejo de administración, etc.	4, 8 y 16 horas
Taller de ejecutivo de ventas profesional	Sensibilizar con los ejecutivos la relación entre ventas y clientes. ligar el producto que se vende con las técnicas de ventas implementadas. Incrementar empatía con clientes y prospectos Reducir los tiempos de decisión a través de la motivación Conocer y establecer las metas de cada vendedor cómo propias	8 horas
Innovación de Fórmula de negocio	Como desarrollar una estrategia única de negocio que provea diferenciación y ventajas competitivas.	4, 8 y 16 horas
El servicio es primero	Curso de 12 técnicas de fortalecimiento del servicio.	12 horas
Creatividad e innovación	Adquiera herramientas para generar creatividad e innovación tendientes a la mejora de los aspectos que le preocupan en su empresa u organización.	4 horas
Retiros gerenciales	Desarrollar el potencial profesional, personal y familiar en un entorno totalmente distinto, desarrollar la motivación inherente de cada participante, Sacar lo mejor de cada quien, disminución de estrés, aumento de adrenalina y mucha diversión, desarrollar conocimientos fuera de lo común, Desarrollar talento y fortalecer carácter.	1 a 3 días
Power Branding	Desarrollo de estrategias de identidad y posicionamiento de marca, brand emotion, brand awareness y estrategias de top of mind	4, 8 y 16 horas
Evaluaciones de desempeño	Como desarrollar las evaluaciones de desempeño de su empresa	4 y 8 horas
Selección de personal	Aprenda el proceso básico y sus herramientas para la adecuada selección de personal alineada a su filosofía empresarial y cultura que desea implementar	4, 8 y 16 horas

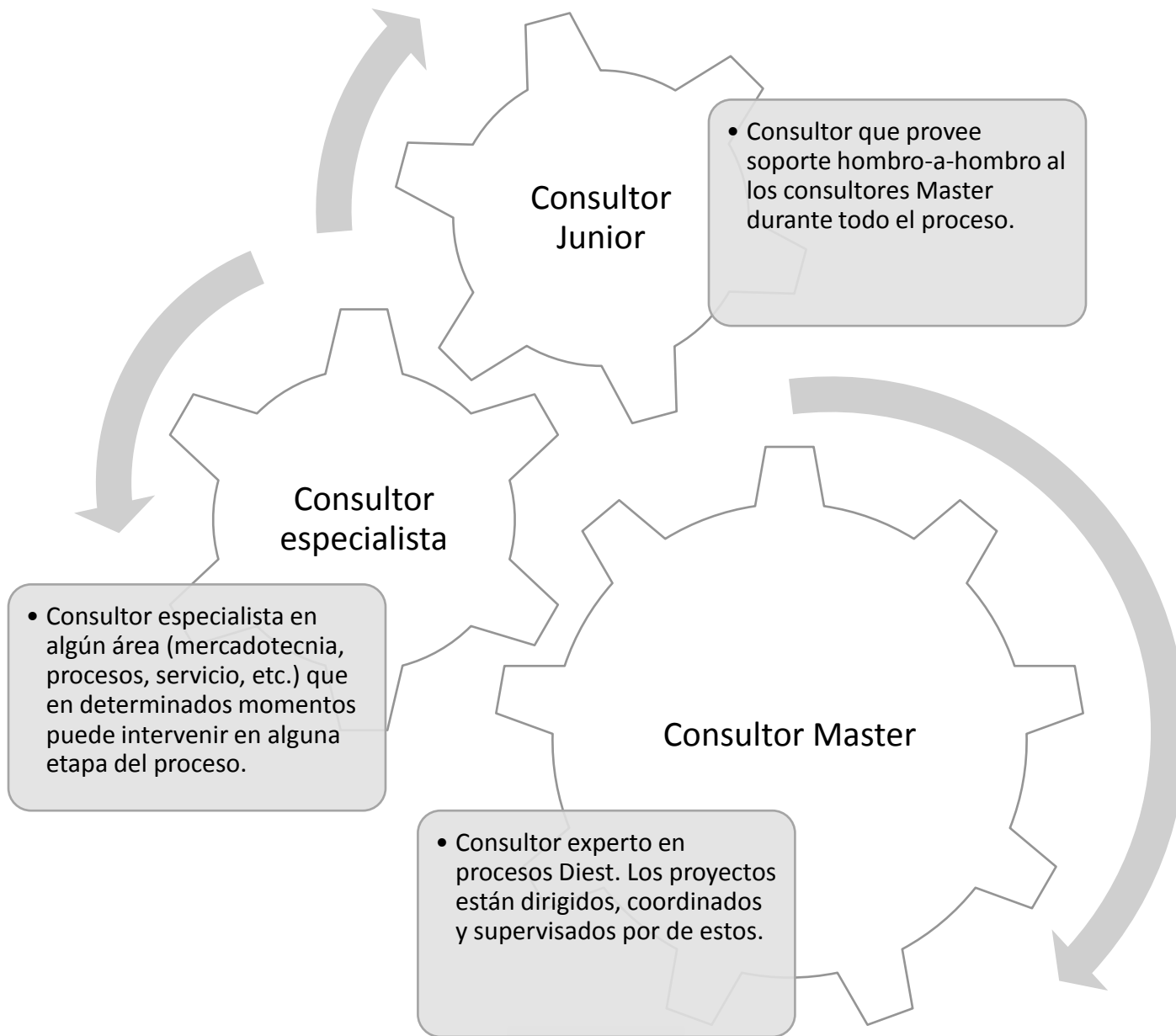
# Catalogo de cursos (cont.)

Curso	Breve Descripción	Duración
Toque Humano	Como desarrollar la estrategia de desarrollo de capital humano mediante el desarrollo de tácticas de mejoramiento del ambiente laboral, como estrechar las relaciones entre los integrantes de la empresa y como crear el programa empleado – empresa -familia	4 y 8 horas
Indicadores Claves de Valor y su Performanceboards	La clave para alinear los objetivos de valor dentro de las organizaciones, como diseñar los indicadores claves de valor y como alinearlos a las actividades de los distintos departamentos y áreas para que estos provean un frente común hacia el logro de resultados.	8 y 16 horas
Descripciones de puestos	Como desarrollar las descripciones de puestos y como utilizarlas para generar valor.	4 horas
Institucionalización de empresas	Aprenda las 4 plataformas que deberá consolidar de manera exitosa si pretende institucionalizar la empresa y que esta se proyecte de forma sana en un futuro.	8 y 16 horas
Desarrollo de franquicias	Como desarrollar una franquicia, el manual de operaciones el manual del franquiciante y la circular de oferta de franquicia.	8 horas
Programa integral de ventas y comercialización	Nuestro poderoso y completo programa de desarrollo de ventas y estrategias comerciales	20 horas
Administracion de Proyectos	Curso para desarrollo, control y sistemas para desarrollo de proyectos y la adecuada administración de tiempos, actividades, inversión, costos, calidad y expectativas.	

## Cursos a la medida:

También generamos cursos a la medida del cliente, por ejemplo desarrollamos el curso de “administración de cajas de ahorro” para EES (Johnson & Johnson) y también un programa de cursos de “Desarrollo de vendedores” para Yvasa y Grupo Sol, Programa de capacitación formativo para Notaria 32, etc.

# Equipo de consultores



# Nuestro papel y nuestra promesa de valor

Como consultores  
nuestro papel es:

- Proveer el conocimiento necesario (know-how) para lograr los objetivos necesarios a través de nuestras técnicas y modelos de negocio.
- Nosotros enseñamos a pescar, mas no pescamos; es decir, la tarea de principal de nosotros es que se genere una cultura orientada a aprender y desarrollar, mas no desarrollar los proyectos por ustedes.

Nuestra promesa  
de valor:

- Propondremos ideas innovadoras.
- Mantendremos un código de ética siempre y en todo momento.
- Mantendremos la confidencialidad de los proyectos.
- Estaremos disponibles cuando se nos requiera bajo agenda y según el programa de consultoría escogido.
- Compartiremos el know-how sin restricciones.
- No asumiremos el liderazgo de los proyectos, enseñaremos a los líderes de la organización a innovar y a liderar los cambios.

# Opciones de Programas de trabajo

## Coaching

- Nos reunimos con los líderes de manera regular bajo una agenda pre-programada.
- Las reuniones se llevan a cabo típicamente cada 15 días.
- Las reuniones no deben sobrepasar las 4 horas mensuales.
- Soporte a los distintos actores en los proyectos a desarrollar .

## Consultoría Integral

- Nos reunimos con los líderes de manera regular bajo una agenda pre-programada.
- Las reuniones se llevan a cabo típicamente cada 15 días.
- Las reuniones no deben sobrepasar las 8 horas mensuales.
- Participación activa en juntas de resultados y/o gerenciales de la empresa.
- Juntas especiales pre-programadas en donde se quiera revisar algún asunto especial.
- Soporte a los distintos actores en los proyectos a desarrollar .

## Consultoría Integral con capacitación

- Además de los puntos expuestos en el programa de consultoría Integral, este programa incluye:
- Un curso no mayor a 4 horas al mes para cerrar brechas en las necesidades de detectadas de conocimiento durante la implementación.

# Muchas Gracias

---

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

Teléfono: (656) 627.1672  
Av. Hermanos Escobar 6131-1, Partido Romero, Cd. Juárez, Chihuahua México  
[www.diestconsulting.com](http://www.diestconsulting.com)