



Diest[®]
Consulting

FORMANDO
ORGANIZACIONES
LEGENDARIAS

Diest innova para usted...

Durante los últimos 14 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 y metodologías que hemos diseñado, desarrollado, aplicado, adaptado e implementado durante todo este tiempo. En este documento encontrará un nuestra propuesta de servicios que esperamos sea de utilidad.

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

¿Quiénes Somos?

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



Diest

- Consultoría en Innovación, comercialización, empresas familiares, franquicias, productividad, gobierno corporativo, indicadores, cultura y procesos organizacionales.



Yarvis

- Desarrollo de software, automatización de procesos, Data mining, Business Intelligence, Integración de sistemas, WEB



Business Knowledge Institute

- Empresa dedicada a la capacitación de alto nivel.
- Lean accounting services



Service Quality Institute

- Consultoría y capacitación en Servicio al cliente.

Diest en esencia

¿Quiénes
Somos?

Establecemos
estructuras y estrategias
para que las empresas
dejen de depender de
sus dueños y esta sea
capaz de trascender

Gama de Servicios

Método Diest de Innovación y Sinergia Creativa

- Proceso de Generación e implementación de ideas innovadoras.

Modelo de Negocio y Generación de valor

- Definir o re-definir la manera en que su empresa genera valor.

Fórmula Comercial y de liderazgo de marca-mercado

- Estrategia de Crecimiento orgánico a través de las ventas.

Alineación y Métodos de Remuneración por Valor Agregado

- Diseño, desarrollo e implementación de sistemas de incentivos alineados a resultados.

Institucionalización , Desarrollo Organizacional y Restructuración

- Desarrollo e implementación de elementos para institucionalizar, aumentar la Productividad, Estructura, Organizar y orientar para el logro de las metas.

Gobierno de negocios familiares y corporativos

- 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.

Factor WOW: servicio excepcional

- Creación e implementación de estrategias y modelos de servicio al cliente

IQ Diagnósticos

- Desarrollo de Diagnósticos para identificar causas- raíz.

Desarrollo de franquicias

- Desarrollo de los elementos indispensables para la estrategia de crecimiento sobre la base de franquicias.

Capacitación y Desarrollo de Talento

- Programas básicos y avanzados de capacitación empresarial y personal

Planeación Estratégica

- Planeación estratégica, pilares estratégicos y enfoque estratégico

Proyectos Especiales

- Desarrollamos e implementamos cualquier tipo de proyectos únicos o específicos .

Optimización de Negocios en Industria Restaurantera

- Programa de consultoría específica para industria restaurantera.

Reinvención de Modelo de Negocio

- Renovación de modelo de negocio para adaptarlo a nuevas exigencias del mercado.

Balanced Scorecard

- Diseño e implementación del BSC.



Clic en palabras subrayadas si desea mas información del servicio

Click para ir a servicios

Nuestro papel y nuestra promesa de valor

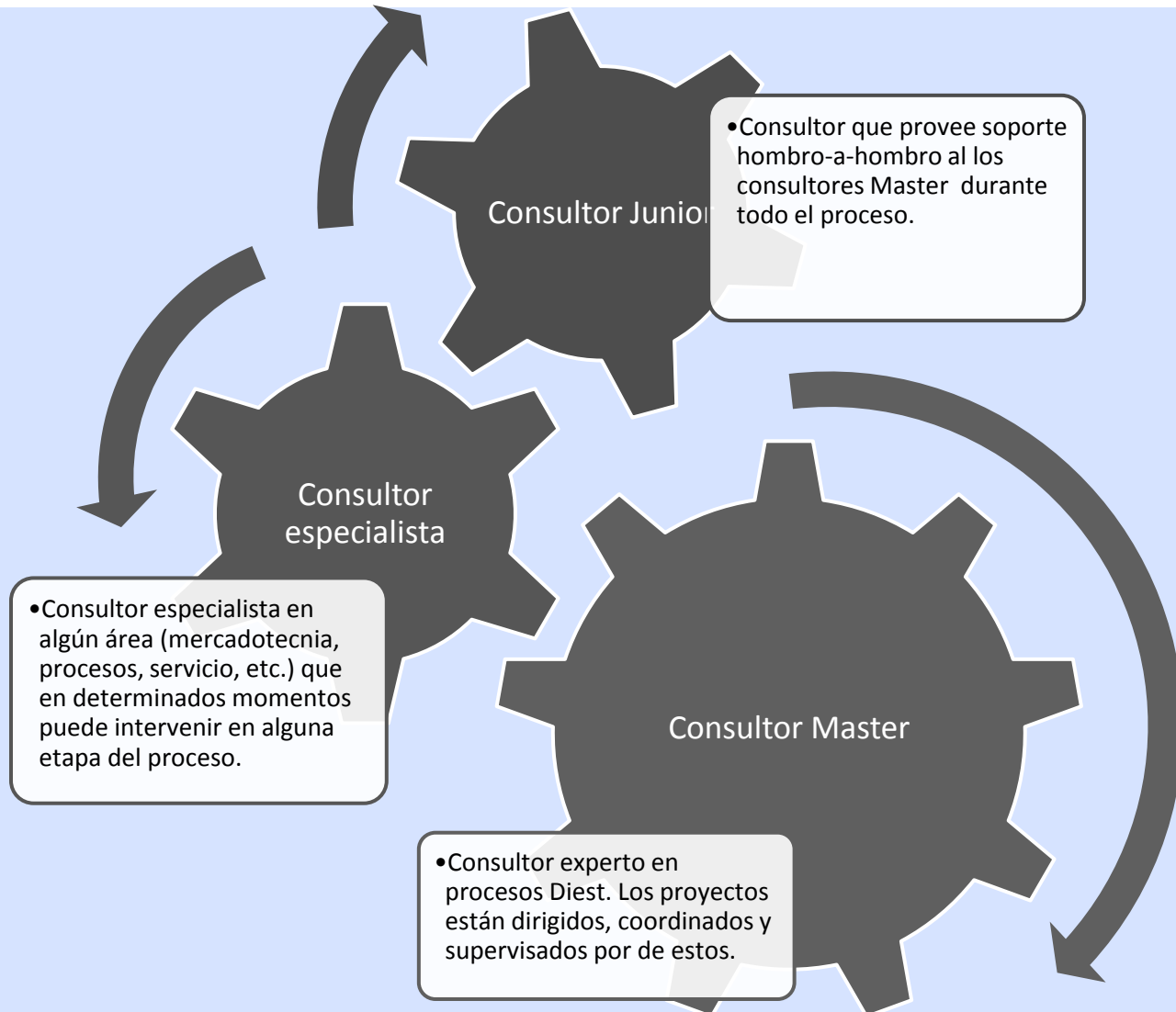
Como consultores nuestro papel es:

- Proveer el conocimiento necesario (know-how) para lograr los objetivos necesarios a través de nuestras técnicas y modelos de negocio.
- Nuestra tarea principal es que se genere una cultura orientada a aprender y desarrollar, por lo que les enseñamos y transferimos el know-how requerido para su proyecto.

Nuestra promesa de valor:

- Propondremos ideas innovadoras.
- Mantendremos un código de ética siempre y en todo momento.
- Mantendremos la confidencialidad de o 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.

Equipo de consultores



Opciones de Programas de Consultoría

Opción 1: Coaching

- Nos reunimos con los líderes de manera regular bajo una agenda pre-programada.
- Las reuniones se llevan a cabo típicamente cada 15 días.
- Soporte a los distintos actores en los proyectos a desarrollar.



Opción 2: Consultoría Integral

- Adicionalmente al programa de Coaching, bajo esta opción:
- 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 en el desarrollo de herramientas, procesos, análisis, etc.



Opción 3: Administración de Proyecto

- Adicionalmente al programa de Consultoría Integral:
- Implementación de las distintas estrategias y acciones derivadas hombro a hombro junto con su equipo.



DETALLE DE SERVICIOS

Gama de Servicios

Método Diest de Innovación y Sinergia Creativa

- Proceso de Generación e implementación de ideas innovadoras.

Modelo de Negocio y Generación de valor

- Definir o re-definir la manera en que su empresa genera valor.

Fórmula Comercial y de liderazgo de marca-mercado

- Estrategia de Crecimiento orgánico a través de las ventas.

Alineación y Métodos de Remuneración por Valor Agregado

- Diseño, desarrollo e implementación de sistemas de incentivos alineados a resultados.

Institucionalización , Desarrollo Organizacional y Restructuración

- Desarrollo e implementación de elementos para institucionalizar, aumentar la Productividad, Estructura, Organizar y orientar para el logro de las metas.

Negocios familiares y corporativos

- 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.

Factor WOW: servicio excepcional

- Creación e implementación de estrategias y modelos de servicio al cliente

IQ Diagnósticos

- Desarrollo de Diagnósticos para identificar causas- raíz.

Desarrollo de franquicias

- Desarrollo de los elementos indispensables para la estrategia de crecimiento sobre la base de franquicias.

Desarrollo de Talento

- Estrategias en implementación de programas que permiten mayor integración, productividad y motivación en el trabajo.

Planeación Estratégica

- Planeación estratégica, pilares estratégicos y enfoque estratégico

Proyectos Especiales

- Desarrollamos e implementamos cualquier tipo de proyectos únicos o específicos .

Optimización de Negocios en Industria Restaurantera

- Programa de consultoría específica para industria restaurantera.

Reinvención de Modelo de Negocio

- Renovación de modelo de negocio para adaptarlo a nuevas exigencias del mercado.

Balanced Scorecard

- Diseño e implementación del BSC.

Clic en palabras subrayadas si desea mas información del servicio

Click para ir a servicios

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 innovadoras que generan valor hacia el mercado y hacia adentro de la organización. Implemente 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.

Curvas de valor

Dinámica de perspectivas

Sinergia creativa

Definición de proyectos de innovación

Validación de proyectos de innovación

Implementación de proyectos de Innovación

Modelo de Negocio y Generación de Valor

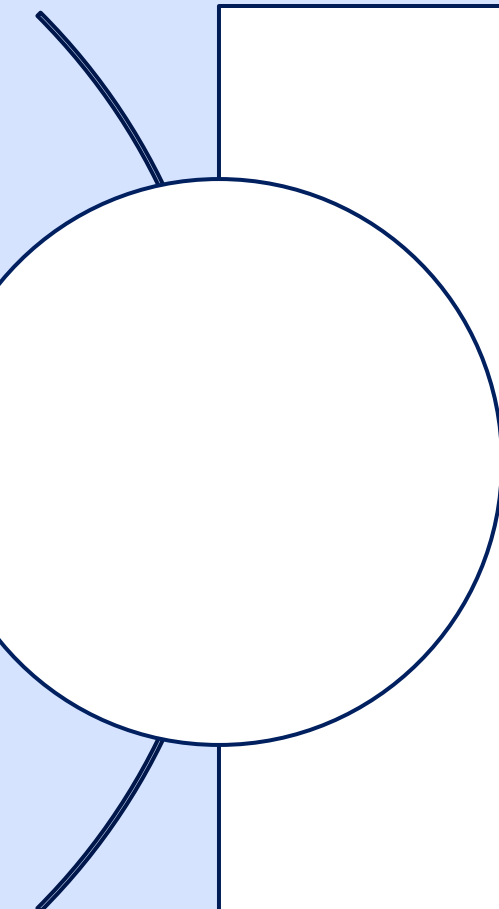
Modelo de Negocio y Generación de valor

Durante el tiempo y en el transcurso en el desarrollo de una empresa, esta tiende a desgastar su modelo de negocio.

Esto ocurre por distintas razones y entre las mas comunes son: obsolescencia, conformismo, desconocimiento profundo del mercado, mercado decadente, mercado intrascendente, parálisis directivo, falta de ideas, personal poco desarrollado, miedo/resistencia al cambio y clientes aburridos de su empresa. Mediante nuestro proceso de Modelo de Negocio podremos **definir o re-definir la manera en que su empresa genera valor**. Con ello analizaremos, proponemos y estructuramos a su empresa para que esta se optimice en la obtención de valor, proveyéndole nuevas perspectivas hacia el futuro. Desarrolle este proyecto si usted quiere:

- Redefinir esquemas de Crecimiento.
- Redefinir esquemas de cómo hacer negocio y en donde hacerlo.
- Diferenciarse de la competencia.
- Incorporar el concepto de valor agregado a su empresa.
- Generar máxima rentabilidad.
- Innovar.
- Fortalecer áreas y procesos críticos.
- Eliminar deficiencias y reducir burocracia.
- Simplificar.

Reinvención de Modelo de Negocio



Mediante la aplicación de nuestros procesos tales como la **MATRIZ FIRE™**, sometemos a su actual Modelo de Negocio a un proceso de cambio general para lograr transformarlo en uno que tenga las siguientes características: Simplicidad, Contundencia, Adaptabilidad, Rentabilidad, Capacidad de réplica, Durabilidad y Diferenciación.

- Renovación de Modelo de Negocio para adaptarlo a nuevas exigencias del mercado.
- Explorar alternativas de crecimiento.
- Retomar la senda para lograr el liderazgo de mercado.
- Generación de valor y nuevas fuentes de ingresos.
- Re- enfoque a segmentos redituables de negocio.
- Modernización de la gestión de la empresa.
- Eliminación de burocracia.
- Nuevas y mejores prácticas comerciales, de ventas, comerciales, etc.
- Reducción de gastos.
- Simplificación.

Fórmula Comercial y 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 y ventas.

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 reporte
- 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

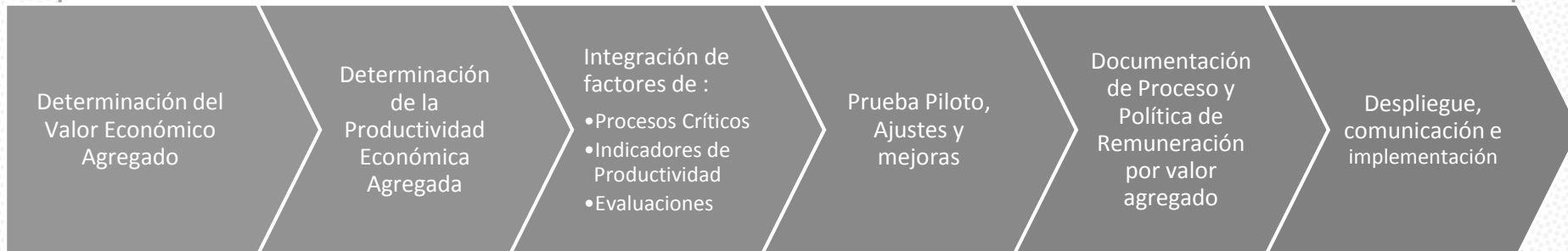
Post-venta

- 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 está 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.



Negocios familiares y de socios

Aproximadamente el 90% de las organizaciones son empresas familiares. De estas, solo el 30% llega a las 2ª generación y solo el 15% llega a la 3ª. Las causas principales de este fenómeno son: (1) Problemas familiares o de los socios que interfieren con el negocio, (2) la falta de una visión común respetada por todos los socios o miembros de la familia y (3) la falta de comprensión de que la familia y los socios son una cosa y el negocio es otra. Separe de manera eficiente y estratégica a la familia y socios del negocio para garantizar el futuro de ambos:

- 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.

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 familiar / corporativo.
- Formación de consejeros.

Órganos a Instituir



Institucionalización, Organización, Restructuración y Orientación a Resultados

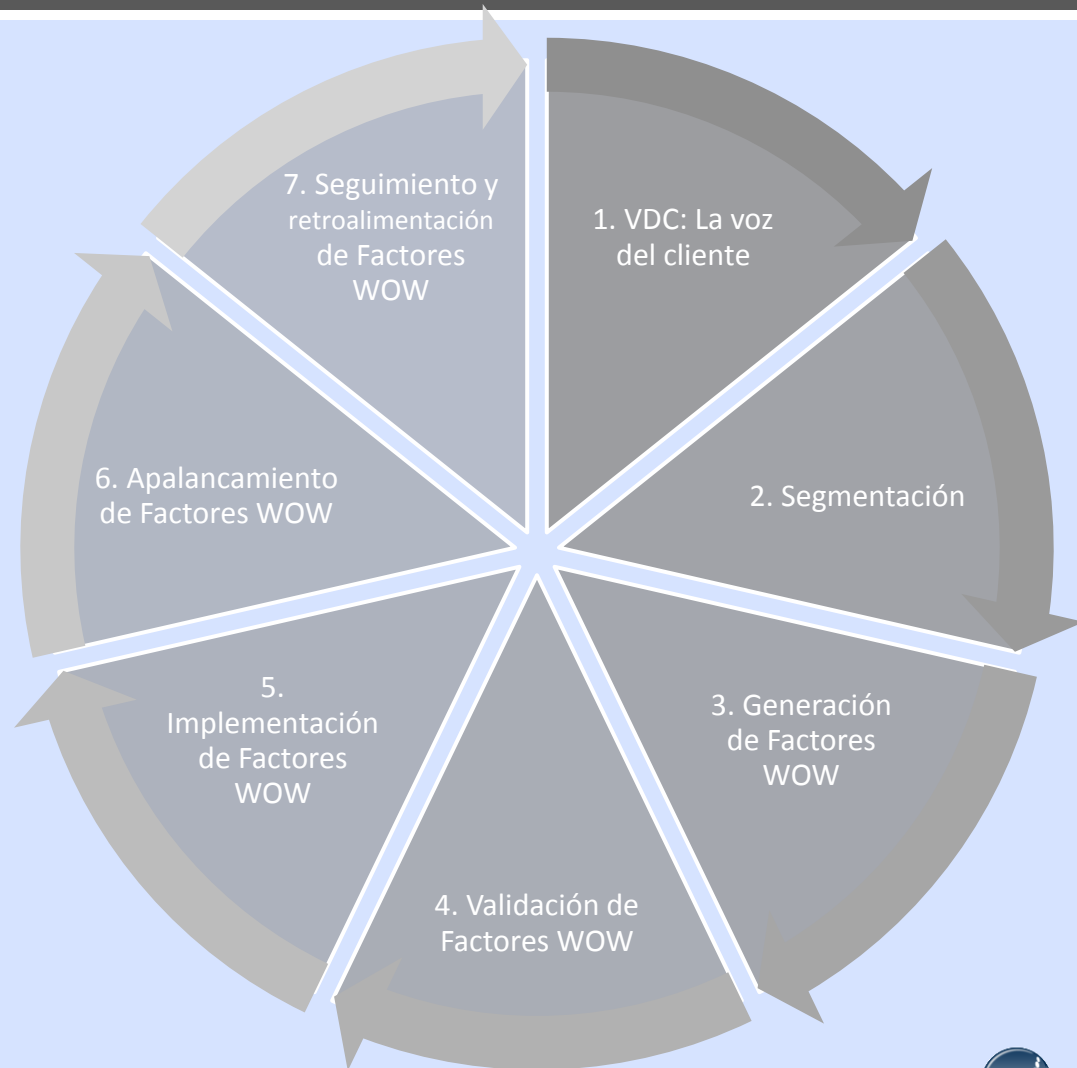
Las empresas requieren superar **el gran escalón**: dejar de depender de sus dueños para que entonces ellos se concentren en el crecimiento. Para ello, implementamos las siguientes estrategias:

- Restructuración para **adelgazar, agilizar y optimizar los procedimientos y prácticas** de la empresa.
- Optimización de los **procesos críticos de generación de valor**.
- Desarrollo de **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.
- Implementación de 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 su 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.



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

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. Para ello desarrollamos:

- Diagnóstico de requerimientos de franquicia
- Desarrollo del manual de franquicia
- Manual de operación del franquiciatario
- Desarrollo de la Circular de Oferta de Franquicia (COF)
- Desarrollo de contrato de franquicia

Planeación Estratégica

- Planeación Estratégica, tal y como su nombre lo indica, lo ayudamos a planear para la acción. Nuestro proceso y herramientas de Planeación están diseñados para que en 8 horas o menos contemos con la esencia de lo que el negocio es, a donde quiere ir y a donde quiere llegar. El modelo que empleamos está diseñado para planear de una forma única, simple pero contundente en donde las estrategias y tácticas derivadas de este proceso vayan a ser realmente implementadas. El plan de trabajo general de este proceso de planeación "sin paja" es:

Análisis Actual>
(±2 horas)

- Escalera de desarrollo
- Matriz de análisis

Enfoque Estratégico>
Planeación Largo Plazo (±3 horas)

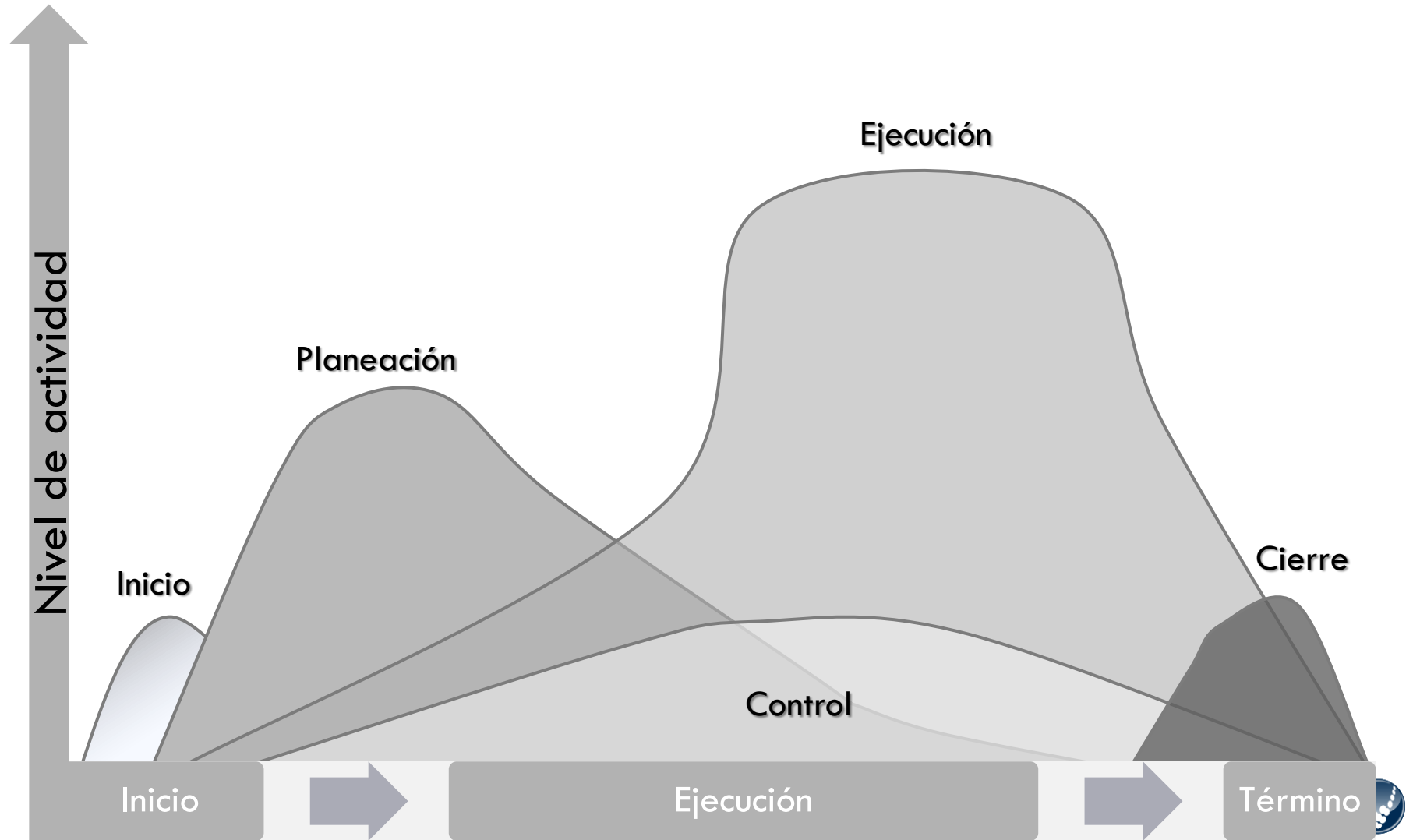
- Construyendo el sueño
- Pilares estratégicos

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).
- Estructura de comisiones y compensaciones.
- Sistema de reconocimiento.

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.

Balanced Scorecard

Para el desarrollo del proceso de planeación en base Balanced Scorecard, seguimos el siguiente plan con **cada uno de los departamentos y sus puestos:**

Sensibilización y Profundización

- Entender como están operando los distintas áreas que se incorporarán al BSC.
- Capacitación sobre el funcionamiento del Balanced Scorecard.

Matriz Estratégica del Balanced Scorecard

- Taller de Planeación de objetivos, estrategias e iniciativas en las 4 áreas del BSC: Finanzas, Clientes, Procesos internos, Conocimiento y Crecimiento.
- Matriz estratégica BSC
- Coaches Internos

Despliegue del programa

- Establecer el sistema de seguimiento a indicadores e iniciativas.
- Protocolo de juntas del BSC.
- Implementar proceso.
- Crear cultura y establecer filosofía.

Control y Seguimiento

- Monitorear el progreso de las iniciativas
- Retroalimentación, mejora y cambios al Balanced Scorecard

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.
 - Sistema de Incentivos y desincentivos.
 - Detección de necesidades de capacitación (DNC)
 - Clima laboral y mejoramiento.
 - Estrategias de desarrollo humano y motivación

MUCHAS GRACIAS

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