

Serie de Desarrollo Gerencial

El Líder Eficaz

Hugo Alberto Becerra Espinoza

!Bienvenidos!



Diest® 

Formando Organizaciones Legendarias

Reglas

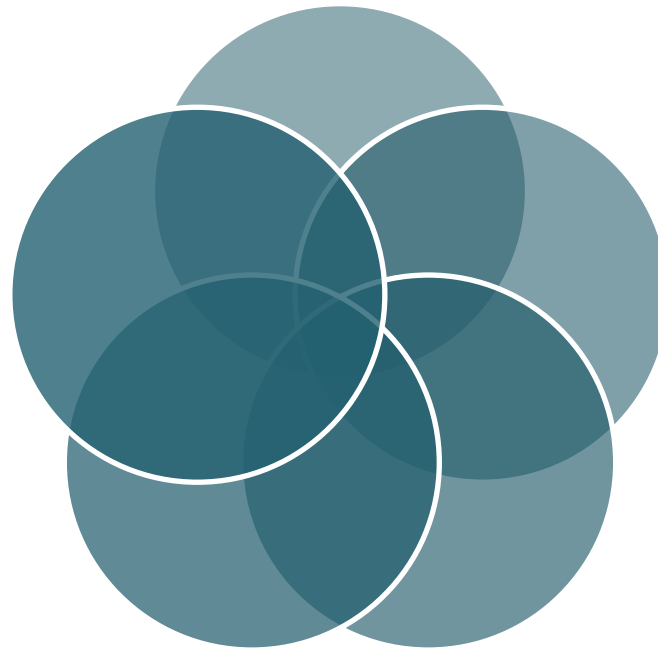
**Decomiso de
celulares y
cualquier cosa
que se le parezca**

**Materiales se
les enviarán a
correo
electrónico**

**No laptops o lo
que se le
parezca**

**Participación
activa**

Enroque

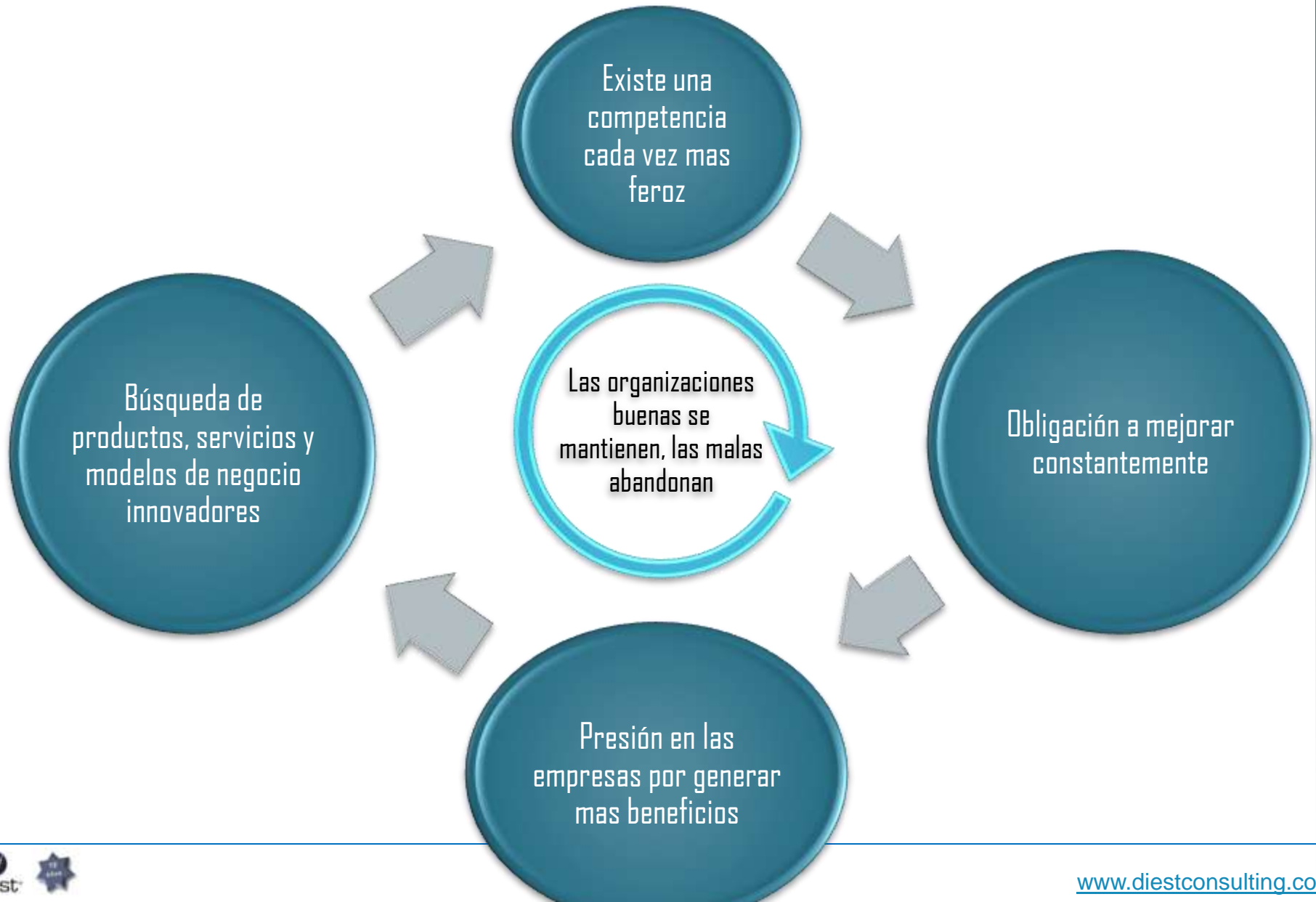


El Entorno Actual de Los Negocios

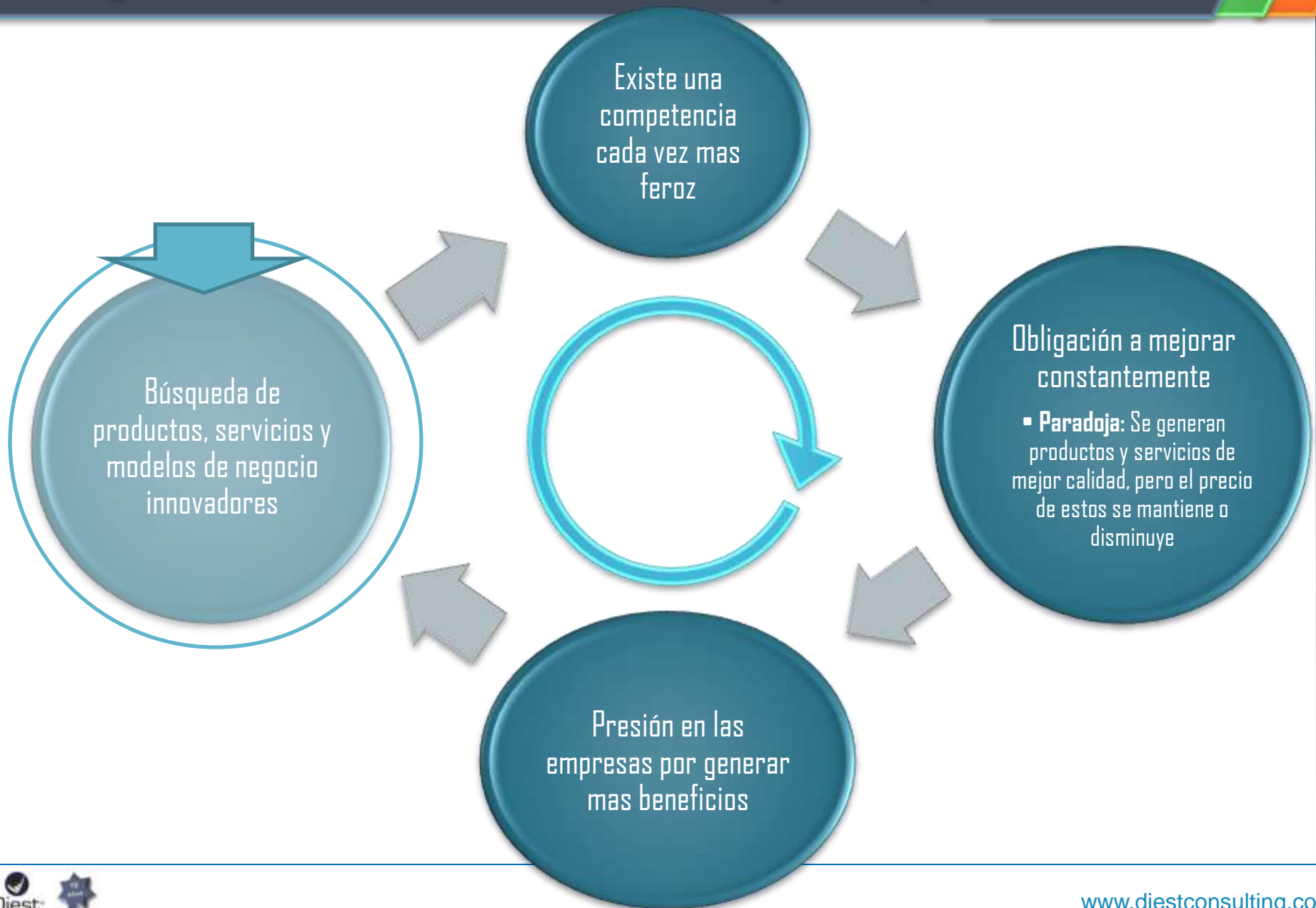
“Lo grave es que estamos en el siglo XXI con organizaciones diseñadas en el siglo XIX para que funcionaran en el siglo XX.”

- Michael Hammer

El Entorno Actual de Las Organizaciones



¿Dónde esta entonces la ventaja competitiva?



Las reglas de
juego han
cambiado: el pez
más grande ya
no se come al
chico, **el pez más
rápido se come
al mas lento.**

Lo que buscan las organizaciones

Extraordinario
nivel
de servicio al
cliente

Solidez
institucional y
agilidad
Organizacional

Lideres y
Talento
de
alto desempeño

Liderazgo
Del
mercado

Rentabilidad
Y crecimiento

Las 5 fuerzas de la organización legendaria



¿Que es lo que las Organizaciones requieren?

Lideres
capaces de
hacer que las
cosas sucedan
rápidamente y
de forma
contundente

Desarrollo Gerencial

EL LÍDER EFICAZ

¿Que es un líder?



¿Que es un JEFE?

Dando órdenes

Presionando

Haciéndose el importante

Controlando y Fiscalizando

Robándose la gloria de sus "súbditos"

Puntualizando y magnificando los errores

"Dando patadas de ahogado"

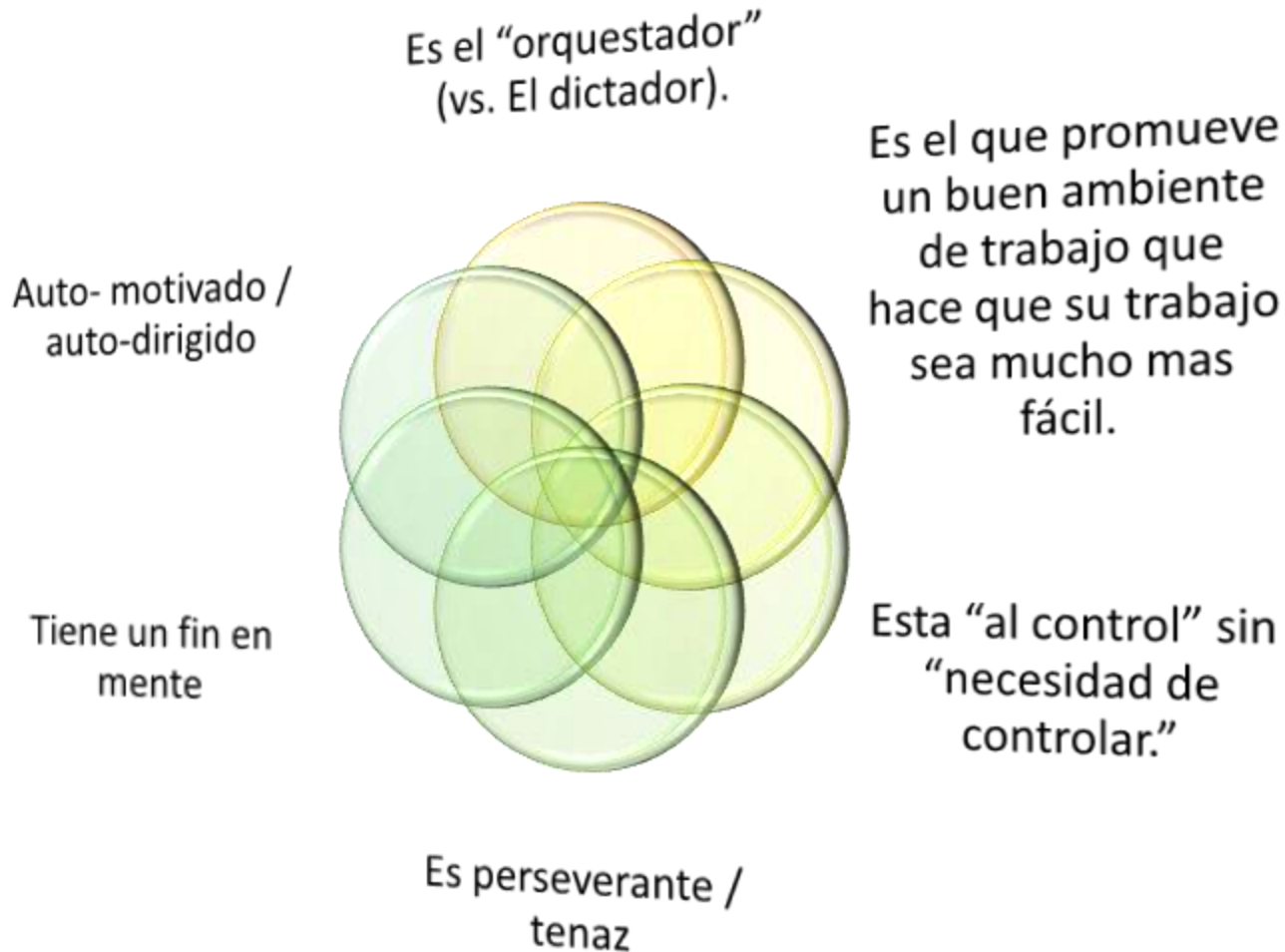
¿Que es un líder?



Video




El Líder



¿Qué es un líder?

**“Aquel que ‘pone los medios’
para que las cosas sucedan,
aun si no cuenta con
personal a su cargo”**



◆ ¿Por donde
empezamos para
convertirnos en
grandes lideres?

La importancia de la Actitud

“La Actitud es el motor
del líder de alto desempeño,
mientras mas revolucionaria mas avanza
y mientras mas avanza mas arrastra”

-Diest

Entonces



Hablar por celular
en el cine

No respetar
estacionamiento

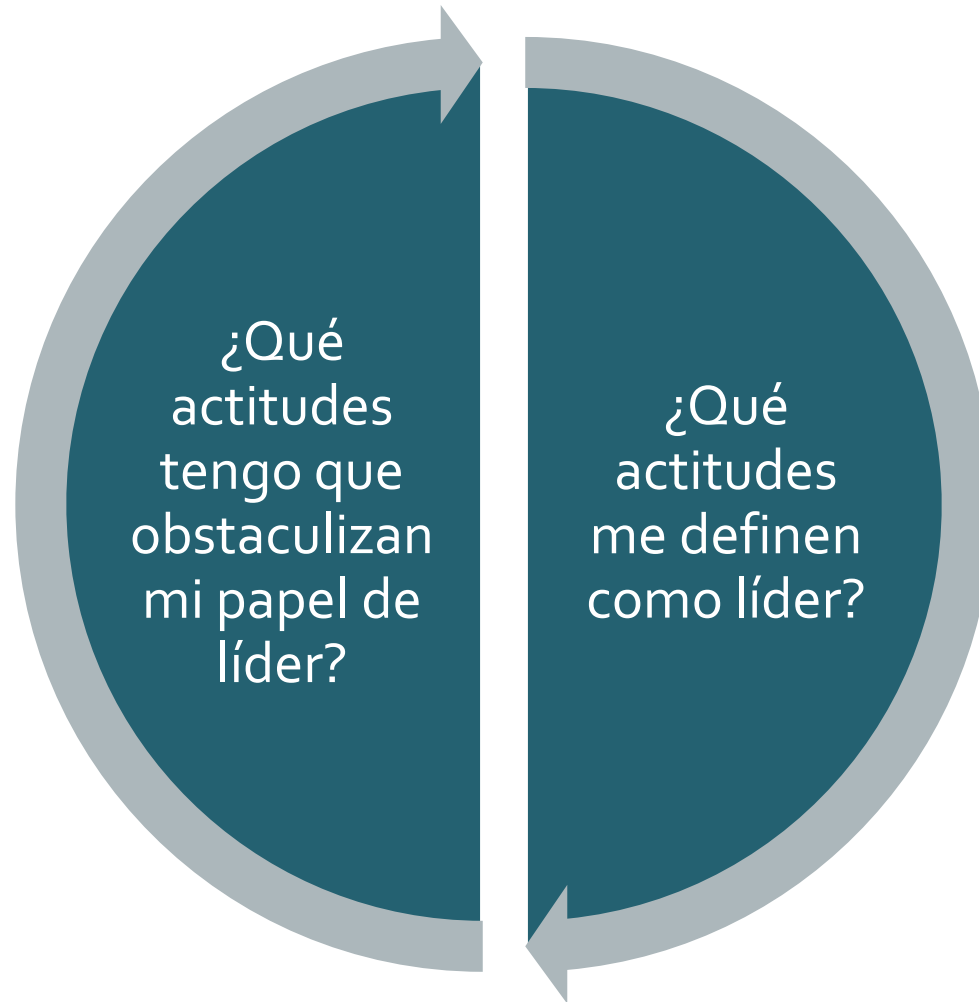


Entonces ...

“Las actitudes se reflejan en
como pensamos, como
hablamos, como nos movemos,
por lo tanto
“LAS ACTITUDES NOS DEFINEN”

Hugo Becerra

Ejercicio



¿Que es Actitud?

“Capacidad de Elección
manifestada en
hechos”

Hugo Becerra

Video



Fórmula de la Actitud

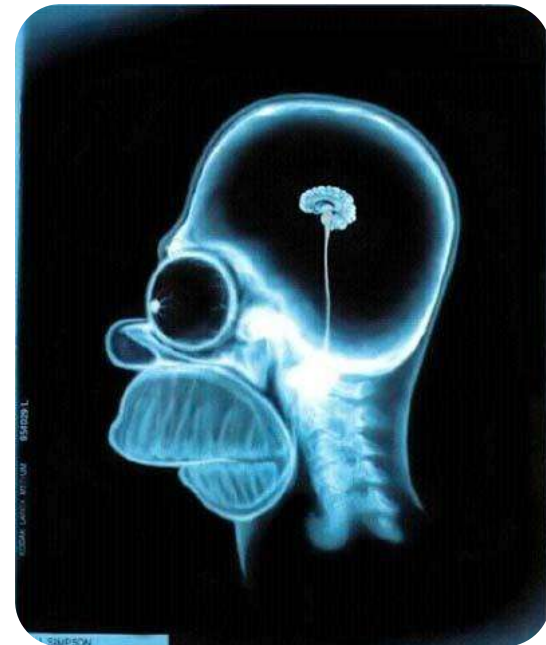


Reactivo vs. Proactivo

Proactivo



Reactivo



Reactivo vs. Proactivo

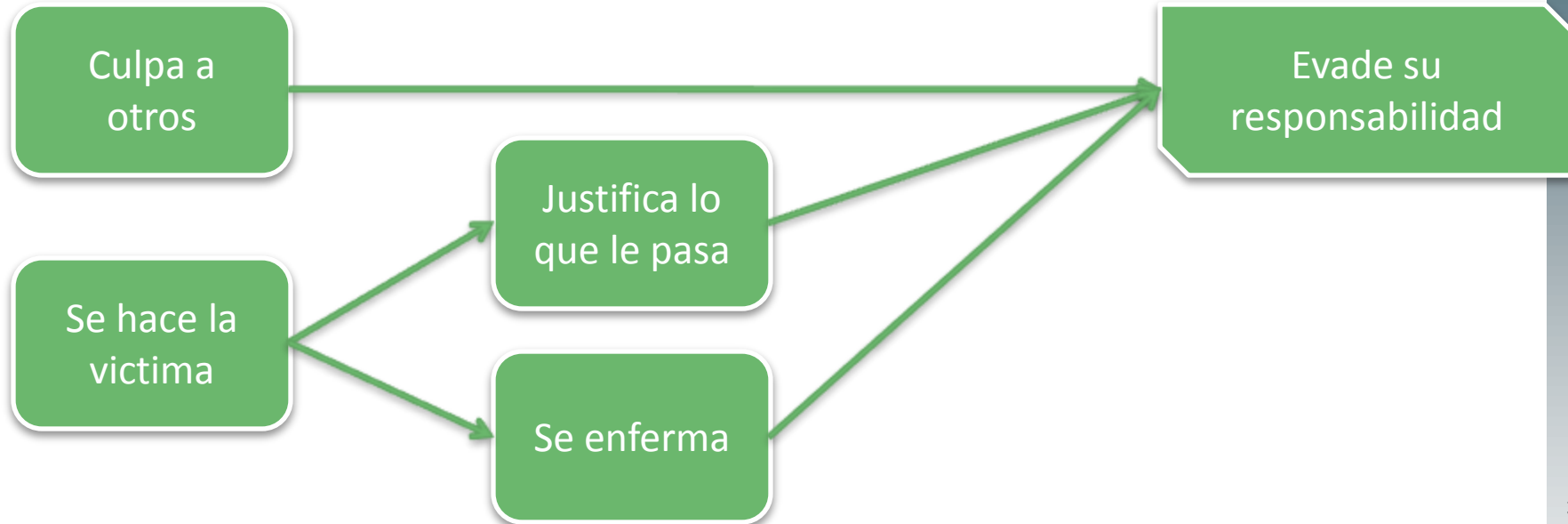
**“espero a que
me digan que
hacer”**

**“tengo iniciativa, tomo
decisiones y hago las
cosas sin que nadie me lo
pida”**



Falso Líder vs. Líder Verdadero

El falso líder



El Líder Verdadero



Ejercicio



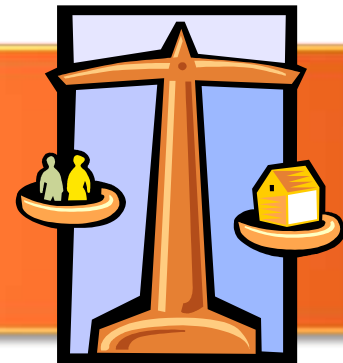
El Éxito ...

Es éxito es una consecuencia directa de
nuestra actitud

“El Líder Eficaz solo puede serlo si esta en Equilibrio”

-Diest

EQUILIBRIO



Equilibrio



Todo líder que aspire a la excelencia, que aspire a tener el máximo desempeño de sus funciones, debe buscar un crecimiento equilibrado en los diversos papeles que desempeña en la vida

diversos papeles que desempeña en la vida
debe buscar un crecimiento equilibrado en los

Fórmula del Equilibrio



Fórmula del Equilibrio



Las cuatro patas del banco del equilibrio



Hay quienes van a la empresa con la amargura de que tienen que trabajar y hay quienes lo hacen con el placer de que quieren trabajar.

Los primeros, quedan hundidos en la mediocridad y la frustración, en cambio los segundos, disfrutan de la gloria del triunfo, posados en la cumbre, con la visión y satisfacción fija en lo que logró.

Área familiar



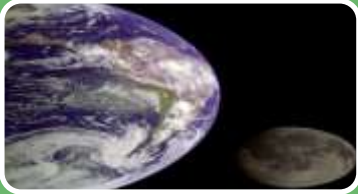
Es la familia una gran empresa que tenemos que sacar adelante con el mayor éxito.

Es la única "empresa" en la que no podemos darnos el lujo de quebrar.

La familia es fuente de inspiración para realizar las más grandes hazañas en la vida.

Si la descuidamos, puede ser el lugar donde estemos esculpiendo personalidades nefastas, verdaderas lacras sociales.

Área Social



Es importante considerar la imperiosa necesidad de componer nuestra sociedad, nuestro hábitat, nuestra nación y nuestro planeta.



¿de que nos sirve tener un éxito deslumbrante si habitamos en una sociedad en la que vivimos con la zozobra de que en cualquier momento podemos ser victimas de robos en nuestra casa, nuestra empresa y nuestra persona?

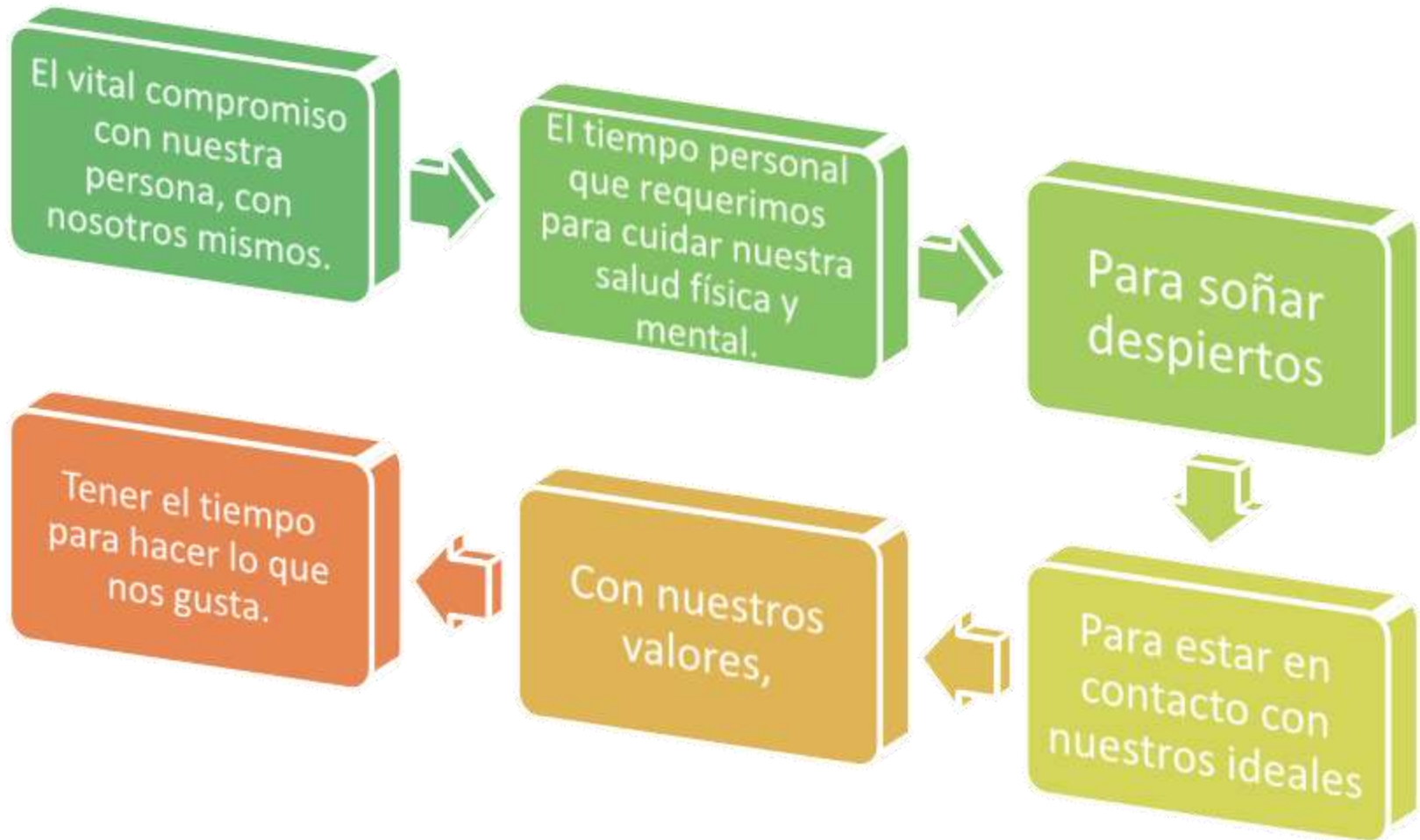


¿De que sirve haber formado la mas hermosa familia sino se puede salir a la calle tranquilo?



Es importante involucrarse y participar en actividades sociales compatibles con tu vocación.

Área Personal



Metas Laborales

Metas familiares

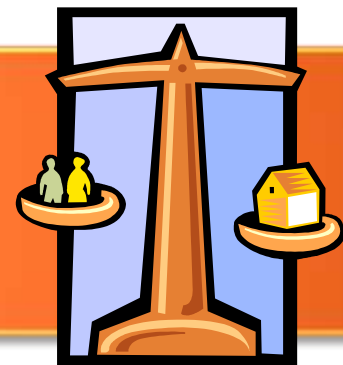
Metas Sociales

Metas personales

“El Líder Eficaz solo puede serlo si es !GUNG HO!”

-Diest

GUNG HO!



Gung – ho!



Gung ho!

!Ejercicio Gung ho!

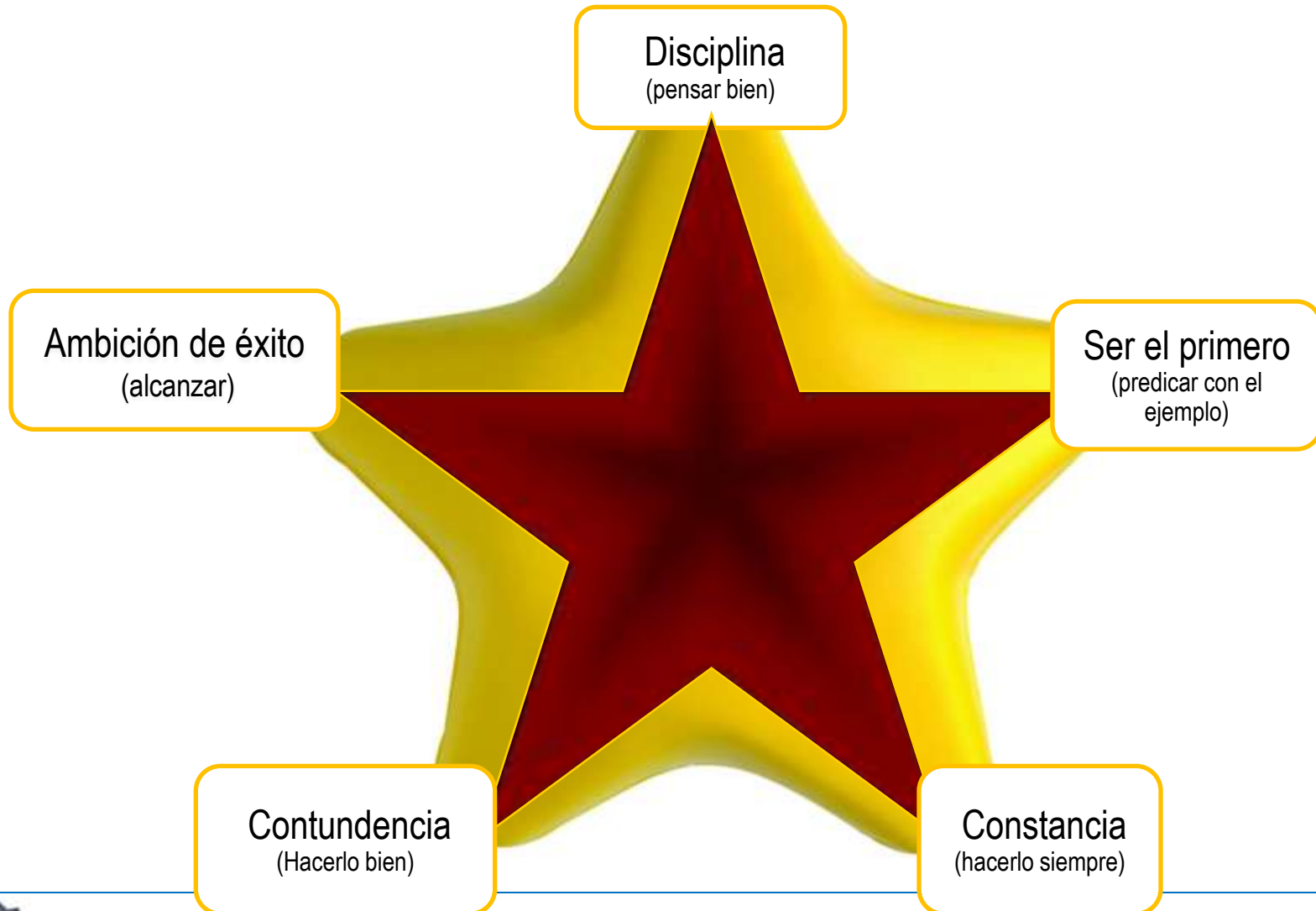
- ◆ ¿Cómo era el ambiente y los lideres antes de gung ho?
- ◆ ¿Cómo era el estilo de liderazgo del viejo Morris?
- ◆ ¿Qué significa Gung Ho?
- ◆ ¿Cuántos años le tomo a Andy implementar Gung ho?
- ◆ ¿Qué es el espíritu de la Ardilla?
- ◆ ¿Porque las ardillas trabajan tanto?
- ◆ ¿Qué es el método del castor ?
- ◆ ¿Cuál castor esta a cargo?
- ◆ ¿Qué es el don del ganso?
- ◆ ¿A quien le graznan los gansos?

“El líder surge cuando respeta y evita romper la estrella del alto desempeño personal”

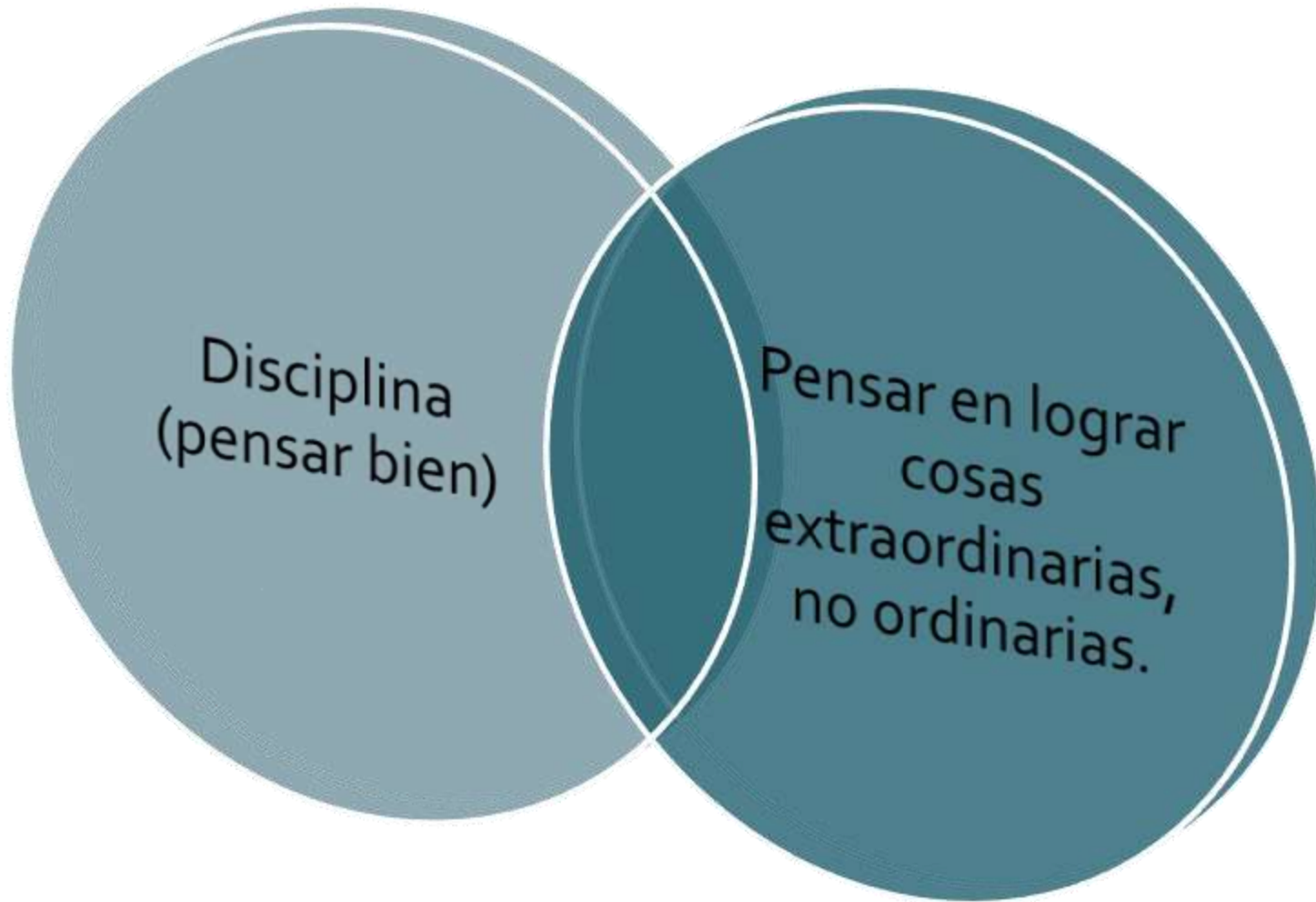
-Diest

DESEMPEÑO PERSONAL

La estrella del alto desempeño personal



La estrella del alto desempeño personal

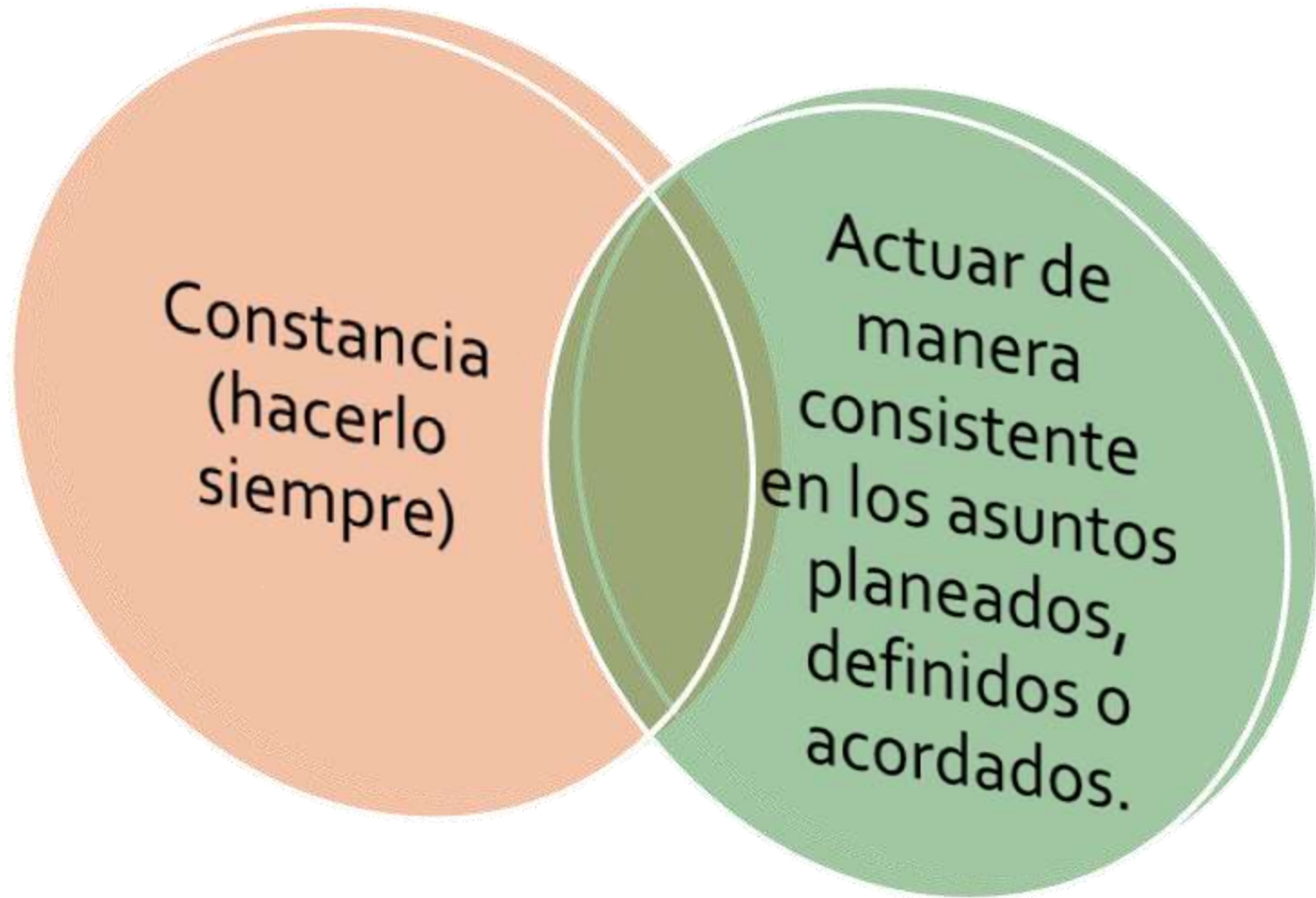


La estrella del alto desempeño personal

Ser el primero
(predicar con el
ejemplo)

Los planes y las
ideas son
estériles si no se
llevan a cabo,
empezando por
uno mismo.

La estrella del alto desempeño personal



La estrella del alto desempeño personal



La estrella del alto desempeño personal



La fórmula del líder legendario

Disciplina
(pensar
bien)

+

Ser el primero
(predicar con
el ejemplo)

+

Constancia
(hacerlo
siempre)

+

Contundencia
(Hacerlo bien)

+

Ambición de
éxito
(alcanzar los
objetivos)

X

Actitud

=

ÉXITO



“El líder surge cuando sirve a su gente”

-Diest

SERVICIO

Definición de Servicio al Cliente

“Exceder las necesidades **técnicas** y **emocionales** de los clientes mediante la estrategia de valor agregado percibido”

Necesidades Técnicas y Emocionales



El caso de Willy el Taxista

◆ El caso de Willy el Taxista

!La satisfacción del Cliente!

Para crear una cultura extraordinaria de Servicio al cliente no importa en absoluto lo que usted piense.



Lo importante es lo que el cliente piensa sobre el asunto, aunque sus planteamientos sean ilógicos, carentes de suficiente información o, incluso, un poco locos.

La verdad no peca pero ...

El servicio al cliente es una función de la percepción de sus clientes, no de sus estándares de calidad del servicio.

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

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

Conexiones emocionales



Lealtad

- ◆ Cada punto de contacto que el cliente tenga, es una oportunidad para incrementar ó disminuir la Conexión que el individuo tenga con la organización.
- ◆ Un contacto positivo y exitoso construye relaciones entre los individuos y entre individuo-marca.
- ◆ El Personal de Primera Línea son por excelencia, los que más oportunidad tienen de establecer una Conexión Emocional con los Clientes.

El Valor de la lealtad

- ◆ Disney > \$50,000 dls
- ◆ Cadillacs > \$332,000 dls
- ◆ Seguros > \$100,000 dls
- ◆ Pizza > \$8,000 dls

¿ustedes?

!La satisfacción del Cliente!

- ◆ De nada sirve tener los mejores vendedores si su empresa no cuenta con un buen servicio.
- ◆ De nada sirve producir, distribuir o cobrar servicios y productos sin un buen servicio.

!La satisfacción del Cliente!

Es a final de cuentas, el resultado de la suma total de las experiencias del cliente con su organización

El Papel de Líder

“Cuando los colaboradores son **FACULTADOS**, el **VERDADERO** papel del jefe es **SERVIR** al colaborador y el **PROPÓSITO** del colaborador se convierte en **SERVIR AL CLIENTE.**”

Serie de Desarrollo Gerencial

El Líder Eficaz

Hugo Alberto Becerra Espinoza

!Muchas Gracias!



Diest[®] 

Formando Organizaciones Legendarias

Hugo Alberto Becerra Espinoza

Cel: (656) 199.8976

Tel: (656) 627.1672

hugo@diestconsulting.com

www.diestconsulting.com