



Service Quality Institute México

# LIDERAZGO de EQUIPOS FACULTADOS PARA UN Servicio de Calidad

# Bienvenidos

Modulo 1

# Programa

<b>MODULO 1</b>	<b>Introducción</b>
<b>MODULO 2</b>	<b>El servicio de calidad definido</b>
<b>MODULO 3</b>	<b>Puntos de Servicio y Chispazos de lo obvio</b>
<b>MODULO 4</b>	<b>Introducción a la administración del servicio</b>
<b>MODULO 5</b>	<b>Estándares de un servicio de calidad</b>
<b>MODULO 6</b>	<b>Retroinformación</b>
<b>MODULO 7</b>	<b>Facultación</b>
<b>MODULO 8</b>	<b>Trabajo en equipo</b>
<b>MODULO 9</b>	<b>Planeación de la acción</b>

**LIDERAZGO de  
EQUIPOS**  
FACULTADOS PARA UN  
**Servicio de Calidad**

**Introducción**

**Modulo 1**

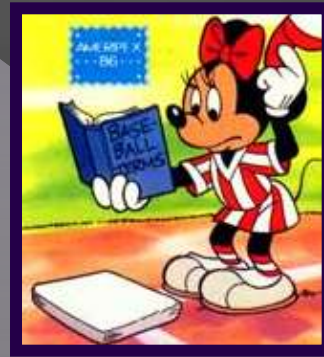


**¿POR QUÉ ESTAMOS AQUÍ?**

## Matriz de Liderazgo



(-) Actitudes de Liderazgo (+)



(-) Resultados de Negocio (+)

# Liderazgo



## **Aprendizaje por DESCUBRIMIENTO**

- **Descubrimiento Y conciencia (!AJA!).**
- **Aprendizaje por experiencia (ejercicios y preguntas).**
- **Lo que los participantes llevan dentro.**
- **Involucramiento y actividad.**

# Aprendizaje por **DESCUBRIMIENTO**

**EN GENERAL CONFÍO QUE  
USTEDES:**

**“Participen plenamente”**

## **“Enroque”**

- 1. Cambiar de mesa.**
- 2. Sentarse enseguida de alguien que no conozca.**
- 3. Los manuales no se mueven, solo ustedes.**
- 4. Servicio al cliente.**

## **5 Objetivos**

### **Liderazgo de Equipos Facultados**

- 1. Definir un método para satisfacer las necesidades técnicas y emocionales de los clientes.**
- 2. Habilitar a los líderes de equipo, para definir las normas de trabajo, de un servicio de calidad y comunicarlas a los colaboradores.**
- 3. Habilitar a los líderes para dar retroalimentación útil y continua a sus colaboradores.**
- 4. Habilitar a los líderes para facultar a los colaboradores a que cumplan y excedan las necesidades técnicas y emocionales de los clientes.**
- 5. Habilitar a los líderes para crear una atmósfera de trabajo en equipo y colaboración.**

# Plan de Acción



- ¿Que es?

**Cuadernillo al final del manual**

- ¿Para que?

**Materiales para implementar y aplicar lo aprendido al curso**

- ¿Cuando?

**Se usará hasta el modulo 5**

# Concurso "Chispazos de lo Obvio"



**"Es una Revelación sobre algo que ya se sabe"**

**" Se le prende el Foco"**

**"Le cae el veinte"**

**LIDERAZGO de  
EQUIPOS**  
FACULTADOS PARA UN  
**Servicio de Calidad**

**El Servicio de Calidad**

Modulo 2

# Dinámica “Conexiones”



# “Conexiones”

## Dinámica Cliente-Empleado

<b>Observadores</b>	<b>Empleado</b>	<b>Cliente</b>
Situación Tensa	Se sintió observado	Me sentí cortado
No se estableció Confianza, no hubo conexión	El cliente le fue bloqueado	Me sentí incomodo
Ambiente Incomodo	Quería conexión con el cliente	Quería sentir que alguien se interesa

# "Conexiones"



**Si usted no  
conecta con el  
cliente, ¿que pasa  
con el servicio?**

# "Conexiones emocionales"



**"Entre mas gruesa sea la conexión, mas fuerte será el impacto en el servicio."**

# FACTOR !WOW!



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

*Diest Consultores*

# "conexiones"



- Establecer conexiones emocionales con las personas, clientes y empleados es **CLAVE**:
  1. Para Crear un ambiente de confianza.
  2. Para conocer las Necesidades del cliente.
  3. Para dejar la frialdad e indiferencia.
  4. Para diferenciar un servicio que realmente excede las expectativas.

# "conexiones"



Pero sobre todo:  
para crear **lealtad**:

- Permanente.
- Blindada.
- Emotiva.

# Lealtad

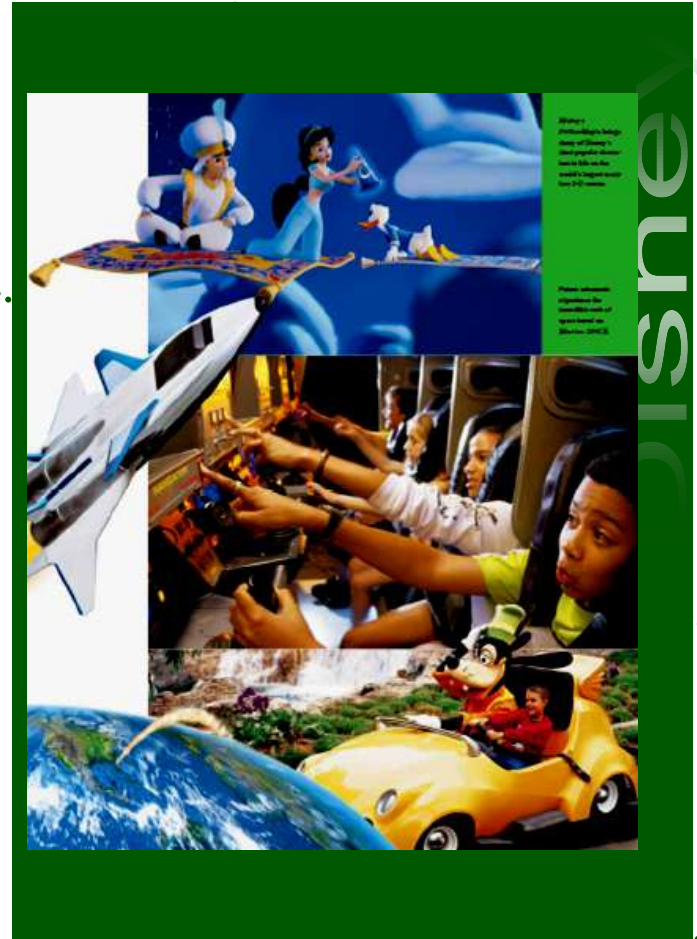
- Cada punto de contacto, es una **Oportunidad** para incrementar ó disminuir la **Conexión** que el individuo tenga con la organización.
- Un contacto positivo y exitoso **Construye Relaciones** entre los individuos.



# El VALOR \$\$\$ de la

# Lealtad

- Disney \$50,000 dlls
- Cadillacs \$332,000 dlls
- Seguros \$100,000 dlls
- Pizza \$8,000 dlls



¿ustedes?

# El Costo \$\$\$ de la deslealtad

- Reemplazo Empleado
- Pérdida de empleado Competente
- Efecto Negativo demás Empleados
- La pérdida de Información
- Pérdida de conexión con clientes



# “Conductores Emocionales”

El Personal de Primera Línea son por excelencia, los que más oportunidad tienen de establecer una **Conexión Emocional** con los **Clientes**.

Los Líderes de las empresas, deben enfocarse en establecer la **Conexión Emocional** con los **empleados** y los líderes de otras áreas.



# Disney la **Guía del Invitado**

## Guía del Servicio al Cliente



- Ver a los ojos al invitado y Sonreír
- Da la Bienvenida a cada uno de los Invitados.
- Busca el Contacto Personal con El Invitado.
- Provee una Inmediata Recuperación del Servicio.
- Mostrar un adecuado lenguaje corporal en todo momento.
- Siempre busca preservar la Mágica Experiencia del Invitado.
- Agradece a cada uno de los invitados

# ¿Que es un servicio de calidad?



## Definición del Servicio al Cliente

*"Exceder las expectativas y las necesidades técnicas y emocionales del cliente interno y externo, dando valor agregado"*

# Objetivos

## Del Servicio de calidad

1

**Conservar y Retener a los clientes.**

2

**Desarrollo de Nuevos Clientes.**

# ¿Quién DECIDE ?



- El servicio al cliente es una **función de la percepción** de sus clientes, no de sus estándares de la calidad del servicio.
- **El cliente es quien decide** si recibió un producto o servicio de calidad independientemente de que todos sus estándares hayan sido satisfechos, si el cliente **no se siente bien** servido, su servicio al cliente es **pobre**.

“Tú no  
construyes para  
Ti mismo.

Tú conoce  
QUE quiere la  
gente, y  
constrúyelo  
para ellos..”

Walt Disney.



Disney



## “ El buen servicio al cliente”

***”El Buen servicio al cliente, sólo tiene relación con lo que el cliente piensa que es”.***

**Pocos líderes comprenden en realidad lo que es un buen servicio, o muy pocos de ellos se mantienen lo suficientemente cerca de sus propios empleados para comprender lo deficiente e inconsistente que es el servicio que ofrecen.**

# !La satisfacción del cliente!

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



*“...en realidad lo importante no es lo que usted cree que sabe; 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.”*

# Los Beneficios de un **SERVICIO DE CALIDAD**

- ✓ **Clientes leales y mejora en la participación del mercado y en las ventas.**
- ✓ **Aumento de las ventas y utilidades.**
- ✓ **Ventas más frecuentes.**
- ✓ **Mayor cantidad de clientes y clientes nuevos.**
- ✓ **Ahorros en mercadotecnia, publicidad y promoción.**
- ✓ **Los clientes se quedan con nosotros al tener menos quejas y al tener un ambiente receptivo a las mismas.**

## Los Beneficios de un **SERVICIO DE CALIDAD**

- ✓ **Reputación positiva de la compañía.**
- ✓ **Diferenciación y atención a los empleados.**
- ✓ **Moral y la productividad de los empleados mejorada.**
- ✓ **Mejor relación entre los empleados: la gente habla entre si porque están en mejor estado de ánimo.**
- ✓ **Pocas quejas, ausentismos y tardanzas.**
- ✓ **Menor rotación de empleados.**

# Actitud De Servicio

8

## *Actitudes*

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

# "Las Huellas del Cliente"



# ¿voluntario

Página 10: ?

Las **HUELLAS** son:

Estas son **“claves”** que indican que ***algo ha cambiado*** y necesitan que se les ponga atención.

# "Las Huellas del Cliente"

"Los clientes decidirán que da resultados y que no"



Ejemplos de Huellas:

- Expresiones Faciales
  - Preguntas
- Malos entendidos
  - Confusión
  - Quejas



## Ejercicio 1 “Las Huellas”

Modulo 2

**Identifique tres Huellas que usted  
conoce en su organización**

**Creando**

# **LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

**Nuestra Meta es:**

**“SATISFACER NECESIDADES Y  
CREAR EXPERIENCIAS  
SATISFACTORIAS”**

# Creando

## LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Satisfacción del Cliente dependen de estos tres factores:

### 1. CONOCIMIENTO DE LAS “REGLAS DEL JUEGO”

Cuando los clientes conocen las reglas del juego, sienten que tiene control sobre sus experiencias, así como los empleados de todos nivel deberían conocerlas también.

### 2. CONOCIMIENTOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

La gente que conoce sus productos y servicios puede comunicar confianza con información precisa y verdadera.

### 3. RESPUESTA RÁPIDA

La gente que se preocupa y está atenta de las necesidades del cliente debe actuar rápidamente.

# 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, dicen, el animal siempre sabe dónde está uno. Si usted retira la mano del caballo, se puede asustar y patearlo.**

# Mantenga la mano sobre EL CABALLO



**Significa desarrollar un sistema en el que los clientes siempre se sienten atendidos o “en contacto” con su organización, su empresa o su gente.**



## Ejercicio 2

# “La Mano sobre el Caballo”

Modulo 2



Desarrollar un sistema en el cual los clientes se sientan siempre atendidos o **“En Contacto”** con su sistema, su organización o su gente.

**Realice ejercicio Pág. 16**



## Ejercicio 3

### “Experiencia Satisfactoria”

Modulo 2

**En 20 ó 25 palabras, describa una experiencia satisfactoria ideal, desde el punto de vista del cliente, cuando éste tiene contacto con su organización.**

**Realice ejercicio Pág. 17**

# “Brechas en el Servicio”

Lo que el cliente desea

brecha



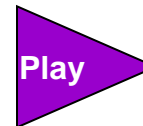
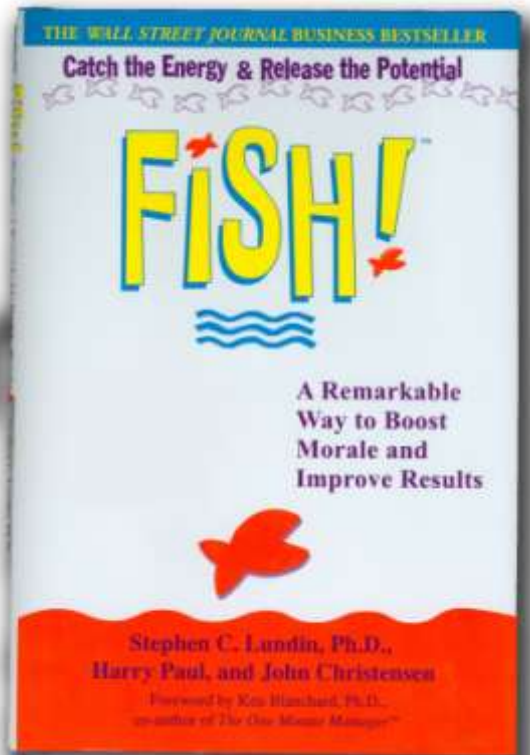
Lo que nosotros  
ofrecemos



MP 18-19

**!Realicemos el ejercicio de la pagina 18 y 19!**

# Fish!



**LIDERAZGO de  
EQUIPOS**  
FACULTADOS PARA UN  
**Servicio de Calidad**

**Puntos de Servicio**

Modulo 3

# “Momentos de la Verdad”



**¿Que es un momento de la Verdad?**

**Momentos de la verdad es lo mismo que Impresiones Críticas.**

# Preguntas Frecuentes

a que

¿a que **HORA** es el  
**DES**file de las  
**3** de la  
**TAR**de...?



# Preguntas Frecuentes

¿Dónde me ESTACIONe?



isne

e?



# “Momentos de la Verdad”



- **Cuando se saluda o no a un cliente.**
- **Las impresiones que recibe al entrar a algún lugar.**
- **Cuando un cliente esta confundido.**
- **Cuando algo sale mal.**
- **Cuando un cliente hace una pregunta o requiere información.**

# “Momentos de la Verdad”



Scandinavian Airlines

***“Nosotros tenemos  
50,000 momentos  
de la verdad todos  
los días”***

**- Jan Carlzon,  
Presidente,  
Scandinavian Airlines  
Systems**

# “Tipos de Momentos de la Verdad”

## 1. **Predecibles:**



## 2. **Impredecibles:**



# “Tipos de Momentos de la Verdad”

1. **Predecibles:**
  - Ocurren “por default”.
  - Son conocidos.
  - Son constantes y frecuentes.
  - Requieren estándares de calidad.
2. **Impredecibles:**
  - Ocurren espontáneamente.
  - Son los mas críticos.
  - Requieren personal Facultado.

# Las claves para un servicio de CALIDAD EFECTIVO SON:

## 1. IDENTIFIQUE sus PUNTOS PREDECIBLES DE SERVICIO claves

Las impresiones de servicio claves son aquellas que son predecibles y constantes. Deben ser cubiertas siempre. Usted debe implementar un sistema para cubrir estos puntos.

## 2. ANTICIPE los IMPREDECIBLES de SERVICIO

Ocurren de manera espontánea en función de las circunstancias. No existe una manera sistemática para anticiparnos a estas impresiones.

## 3. DOMINE sus PUNTOS DE SERVICIO predecibles y FACULTE a sus empleados para que RESPONDAN a sus LOS IMPREDECIBLES.

# ¿Que es Facultación?



**Confiar en los empleados para Actuar, para Identificar y manejar situaciones Impredecibles, por ello deben saber que hacer y tener el permiso para hacerlo.**

Esto es necesario para manejar los momentos  
**IMPREDECIBLES.**

- Las 7 Claves del Servicio al cliente:
  1. !Hacer mas de lo Esperado, por el cliente!
  2. !Hacer Cosas Ordinarias, Extraordinariamente bien!
  3. !Siempre otorgar un valor agregado a cada acción!
  4. !Dar lo mejor de ti, a cada cliente!
  5. !Descubrir nuevas maneras de Deleitar al cliente!
  6. !Sorprenderse y descubrir todo lo que puedes dar!
  7. !Tratar a cada cliente con cariño, así como tratas a mama!



# Normas de desempeño

**Ver las Páginas 21-27**

**NORMAS DE DESEMPEÑO**

La regla de  
**“PARETO”** APLICADA al Servicio

**“El 80 % del éxito en mi servicio, dependerá de cómo maneje el 20% de lo Impredecible”**

# "Taller Mecánico"



**¿Voluntario  
página 29?**



# Estándares de Calidad

1. Son estándares desarrollados para manejar los **puntos de Servicio “predecibles”** o las actividades que debemos hacer bien Diariamente.
2. Son las reglas actuales que usamos para dirigir nuestra operación de servicio.
3. Deben ser, de alguna manera, cuantificables.



# Dinámica Estándares y Puntos de Servicio

- 1. Leer Instrucciones y llenar página 31 en grupo.**



## **Cuando se tienen claros los puntos de servicio, ustedes pueden:**

- Definir los Estándares de Calidad explícitamente.**
- Como se van a transmitir los Estándares de Calidad a los Empleados.**
- Realizar ejercicios de retroalimentación de los estándares de calidad ( Usar Dinámicas: Huellas y Brechas) .**
- Aplicar programas con empleados de Recompensa por Ideas para otorgar Servicios de Excelencia.**
- Aplicar Técnicas de factor WOW.**

# Modelo de Competencia Consciente

La persona es muy competente y sabe porque.

Competente  
Consciente



Incompetente  
Inconsciente



La persona es  
incompetente y no lo  
sabe.

Incompetente  
Consciente



La persona es  
incompetente pero  
lo sabe y esta  
dispuesto a  
aprender.

Competente  
Inconsciente



La persona es buena para algo  
(es "natural") pero no lo sabe.

# Competente “Consciente”



## Un competente consciente:

- **SABE** que hizo bien.
- **COMO** lo hizo.
- **Lo puede REPETIR.**
- **Lo puede MEJORAR.**
- **Lo puede ENSEÑAR.**

## Competente “Consciente”

- ❑ ¿De que manera podemos lograr que nuestros colaboradores sean competentes conscientes?
- ❑ ¿Cual sería la consecuencia en la satisfacción del cliente de lograrlo?



## Modelo de Competencia Consciente

- **Cuando se aumenta el nivel de competencia de las personas, aumenta el nivel de competencia de servicio en la empresa**



# Resumen

## “Puntos Importantes”



- ❑ En su empresa ustedes actualmente están haciendo algunas cosas bien y otras mal.
- ❑ La identificación de los puntos de Servicio y los momentos de la verdad predecibles e impredecibles permite identificar sus debilidades y fortalezas en el servicio.
- ❑ El análisis de la Huellas y las Brechas son ejercicios que hay que practicar para **actualizar los estándares de servicio**.
- ❑ La competencia consciente **IMPULSA** la solidez de los puntos fuertes y elimina los puntos débiles en el servicio.

# LIDERAZGO de EQUIPOS FACULTADOS PARA UN Servicio de Calidad

**Introducción a la Administración**

Modulo 4

# Modelo de Administración de la CALIDAD en el Servicio



# Los

## Conceptos del Modelo de calidad

### 1. Estándares de calidad. ¿Que se Espera?

- Estándares claramente definidos (Metas claras, objetivos)
- Responsabilidades claras.

### 2. Retroalimentación. ¿Como voy?

- retroalimentación sobre el desempeño, comparándolo contra los estándares.
- Recompensas por logros: apoyo a la corrección.
- Adiestramiento y desarrollo.

### 4. Facultación. ¿y Si .....(Sucede Esto o Aquello)?

- Sentido claro de la misión.
- Permiso para tomar la iniciativa (y la acabativa).

### 3. Trabajo en equipo. ¿Como podemos Cooperar?

- Resolución de asuntos en colaboración.
- Implementación de soluciones con colaboración.



**Los**

## **Conceptos del Modelo de calidad**

**¿Qué falta en esta lista?**

**¿Donde Esta el Jefe en estas Situaciones?**

# ¿En este modelo Donde esta el “jefe”?

- **El Jefe no existe en estas circunstancias ....**
- **Anda por ahí:**
  1. **Dando órdenes.**
  2. **Presionando.**
  3. **Haciéndose el importante.**
  4. **Controlando y Fiscalizando.**
  5. **Robándose la gloria de sus “súbditos”.**
  6. **Puntualizando y magnificando los errores.**

# Quien es el líder entonces



# Quien es el líder entonces

- EL **LÍDER** es el que esta presente en esas experiencias.
- En un ambiente de trabajo que se desenvuelve sin tropiezos, el **LÍDER** es el “orquestador” (vs. El dictador).
- Cuando el **LÍDER** tiene instalados todos los elementos de un buen ambiente de trabajo que se desenvuelve sin contrariedades, su trabajo es mucho mas fácil.
- El **LÍDER** entonces esta “al control” sin “necesidad de controlar.”

## Quien es el líder entonces

**“El líder es aquel que ‘pone los medios’ para que las cosas sucedan.”**

# ¿Quién quieres ser?



# Las

## Características del Modelo



- Modelo no es solo teoría.
- Es un reflejo de lo que funciona
- Nos permite ser mas Competentes Conscientes.

# LIDERAZGO de EQUIPOS FACULTADOS PARA UN Servicio de Calidad

## Estándares de un Servicio de Calidad

Modulo 5



# Modelo de Administración de la CALIDAD en el Servicio





# Dinámica Líneas Paralelas

Modulo 5, página 37

- 1. Seguir Instrucciones**
- 2. Dibujar en la página 37**

# Instrucciones

- Dibujen dos líneas paralelas.
- Dibujen una línea conectando las dos líneas paralelas de un extremo.
- Dibujen una “V” Invertida en un extremo de las líneas paralelas, tocando los Extremos de las líneas.
- Desde la punta de la “V” bajen un poco y dibujen otras dos líneas paralelas que se extendieron hacia fuera.
- Dibujen una línea para conectar los extremos de estas ultimas líneas paralelas.



## Resultado de las Instrucciones

**¿Cuál fue el resultado?**

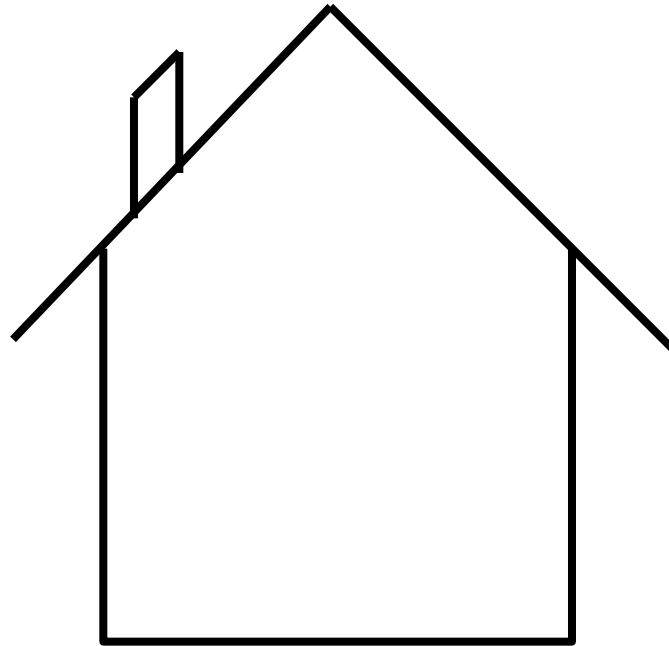
## **Instrucciones 2ª. vez.** **(esta vez pueden preguntar)**

- Dibujen dos líneas paralelas.
- Dibujen una línea conectando las dos líneas paralelas de un extremo.
- Dibujen una “V” Invertida en un extremo de las líneas paralelas, tocando los Extremos de las líneas.
- Desde la punta de la “V” bajen un poco y dibujen otras dos líneas paralelas que se extendieron hacia fuera.
- Dibujen una línea para conectar los extremos de estas últimas líneas paralelas.

## **Resultado de las Instrucciones por 2<sup>a</sup>. vez**

**¿Cual Fue la Diferencia entre  
Su primer dibujo y este dibujo?**

# Resultado de las Instrucciones



**Esta era nuestra meta**



# Conclusiones de las Instrucciones en el Trabajo

- En los ambientes de trabajo muy a menudo se piensa que los empleados tienen la imagen global de las actividades que hay que realizar.
- Pero en la realidad las personas no tienen la imagen global y clara de las cosas y quedan **Atrapadas en la operación.**
- Necesitan tener los planes generales de la CASA y solo así tendrán sentido los demás detalles.
- Se requerirán de instrucciones específicas y claras de los detalles.



## Dinámica Puntos de Servicio y Estándares de Calidad

Modulo 5, paginas 30 y 31

- 1. En Equipo, escoger 2 puntos de servicio de la página 31.**
- 2. En equipo realizar el procedimiento de Estándares de Calidad / puntos de servicio de las paginas 39 y 40.**

# Formando Estándares

## De Calidad (Pág. 4 del plan de acción)

1. Esto es una herramienta.
2. Les permite transferir todos sus puntos clave del libro del participante.
3. Hay páginas para que anoten los estados finales de todos sus puntos de servicio.
4. Ya han aprendido a como usar esta herramienta.
5. Pueden llevarlo a su lugar de trabajo y completar uno o todos sus puntos clave de servicio.
6. Este proceso impulsa al máximo la competencia consiente.
7. ¿alguna duda respecto al plan de acción?



# LIDERAZGO de EQUIPOS FACULTADOS PARA UN Servicio de Calidad

**Retroalimentación**

Modulo 6

# Retroalimentación



1. Una vez que se establecen los estándares de un servicio de calidad, el personal querrá saber como llevarán a cabo esos estándares.
2. En otras palabras buscarán retroalimentación.
3. Un concepto muy importante y delicado y generalmente malentendido en las empresas.

# Por que es clave la Retroalimentación

- a) La gente necesita retroalimentación para saber si lo que están haciendo esta bien o mal hecho.
- b) La retroalimentación es motivante.
- c) En ausencia de retroalimentación, la gente se proporciona su auto-retroalimentación.

## **El castigo es devastador:**

- ❑ No solo no se consigue retroalimentación, sino que se sufre emocionalmente por la pena de actuar erróneamente.**
- ❑ No proporciona ningún medio de aprendizaje, al no suponer ningún mecanismo de mejora.**
- ❑ Distrae después de algún tiempo, pues en lugar de enfocarse en su tarea se está cuidando (mirando sobre el hombro).**
- ❑ Esconde la improductividad por que las personas tenderán a esconder sus errores para evitar ser víctimas del castigo.**



## Dinámica

“Pescar a alguien haciendo algo bien”

Modulo 6

# !VOLUNTARIO!

1. Explique brevemente algo que “hizo bien” recientemente en el trabajo.
2. En detalle, ¿Qué le gustó de lo que hizo?
3. ¿Qué mas le gustó?, ¿Qué mas le gustó?
4. Si tuviera que hacerlo de nuevo, ¿Qué haría diferente?
5. Grupo: ¿Qué impresión le causó esta dinámica?

# Pescar haciendo algo bien

**Esto puede comenzar de dos maneras:**

- 1. Preguntándoles que salió bien.**
- 2. Observando la conducta positiva y proporcionándole a la persona retroalimentación.**

**!Vamos a la página 46!**

# Técnica

## “Pescar a alguien haciendo algo bien”

**1.- Explique brevemente lo la persona hizo bien.**

**2. ¿Cómo lo hiciste?, ¿que mas?, ¿que mas?**

- Enfocarse en lo positivo.
- Hacer que la persona hable.
- Evitar hablar de uno mismo.
- Ayudarle a distinguir las partes y pasos que hizo bien.
- Aumentar su competencia consciente.

**3.- Si tuviera que hacerlo de nuevo, ¿Qué haría diferente?**

- Si ellos quieren agregar o corregir algo deles la oportunidad.

**4.- Resumen**

- Debe resumir los puntos básicos.
- Agradecer al colaborador.

## Dinámica

# “Pescar a alguien haciendo algo bien”

Modulo 6, paginas 108- 109

- 1. ¡Vamos a practicar!**
  - 1 será el Directivo / supervisor ( Pescará la experiencia positiva)
  - 1 será el Colaborador (platicará su experiencia positiva)
- 2. El colaborador explicará algo que hizo bien en el trabajo (2 minutos).**
- 3. Situación práctica: El director pescará la experiencia positiva y aplicará la técnica (2 a 4 minutos).**

# La Técnica de “Pescar a alguien haciendo algo bien” es una Excelente Herramienta

- 1. Es para reforzar algo que se hizo bien.**
- 2. No tiene aspectos negativos.**
- 3. Esta diseñada para detectar que esta haciendo bien la gente y que esta sea consciente.**
- 4. La empresa se beneficia, ya que se crea un ambiente positivo.**

# Técnica

## “Apoyo cuando hay incumplimiento”

1. **Demuestre frustración explicando brevemente lo la persona hizo mal.**
2. **¿Cuál es tu reacción?, ¿que más?, ¿que más?**
  - Hacer que la persona hable.
  - Ayudarle a distinguir sus errores sin decírselos.
  - Evitar hablar de uno mismo.
  - Evitar poner de ejemplo a otros
  - Aumentar su competencia consciente.
3. **Si tuviera que hacerlo de nuevo, ¿Qué harías diferente?**
  - Si ellos quieren agregar o corregir algo, deles la oportunidad.
4. **Resumen**
  - Debe resumir los nuevos compromisos.
  - Agradecer al colaborador.

## Dinámica 2

# “Apoyo cuando hay incumplimiento”

- 1. ¡Vamos a practicar!**
  - 1 será el Directivo / supervisor
  - 1 será el Colaborador
- 2. El directivo explicará algo que hizo bien en el trabajo (2 minutos).**
- 3. Situación practica: El director pescará la experiencia negativa y aplicará la técnica (2 a 4 minutos).**

# Técnica

## “Apoyo Cuando hay incumplimiento”

**1.- ¿Porque es importante para el empleado resolver sus propios problemas?**

- Se volverá dueño de la situación, mas responsables y no dependientes.
- El colaborador “se alegra” de llegar a soluciones.
- Las soluciones vienen del colaborador, Dará su propia idea, por lo tanto no lo discutirá.
- Es mas probable que lo recuerden y lo implementen.

**2.- ¿Porque es importante para el líder no resolver el problema?**

- Podría tomarse como sermón.
- Podría tomarse como castigo.
- El empleado podría discutir la orden y no implementarla.

# La Tarea

## **Elaborar un Plan de acción página 12 de su cuadernillo “plan de acción”**

- 1. Desarrollar un plan para observar las actividades de los colaboradores.**
- 2. Desarrollar un plan para Retroalimentar.**

**Estos planes le permitirán que la retroalimentación sea mas sencilla y eficiente.**

# La

## retroalimentación (Pág. 44)

- 1. LA retroalimentación ES UNA HABILIDAD PARA SOBREVIVIR.** En un ambiente cambiante, la comunicación y la retroalimentación constante no son solamente deseables, si no esenciales.
- 2. LA retroalimentación DEBE SER CONSTANTE.** La retroalimentación continua ayuda a la gente a reconocer problemas tempranamente y a mantenerse dentro de lo planificado.
- 3. TODAS LAS PERSONAS Y SITUACIONES NECESITAN retroalimentación.** Aunque el personal esté haciendo su trabajo bien, necesitan saber cómo lo están haciendo en comparación con sus objetivos.

# La Retroalimentación

- 4. LA retroalimentación NEGATIVA TIENE RESULTADOS NEGATIVOS.** Dar retroalimentación sólo cuando hay errores o variaciones, produce que el personal no se enfoque en la tarea, sino en el impacto emocional negativo de la retroalimentación.
- 5. NO MEZCLE LA retroalimentación NEGATIVA CON POSITIVA.** Cuando se mezcla, la gente tiende a recordar la retroalimentación negativa.

# La retroalimentación

- 6. LA GENTE ELABORA SU PROPIA retroalimentación.** En ausencia de la retroalimentación las personas tienden a elaborar la suya propia y las conclusiones a las que llega son por lo regular negativas.
- 7. LA retroalimentación MIXTA PROVOCA FRUSTRACIÓN E INACTIVIDAD.** La retroalimentación contradictoria hace que la gente se confunda y no pueda trabajar.

**Leer Instrucciones del Ejercicio de la Pág. 45**

# LIDERAZGO de EQUIPOS FACULTADOS PARA UN Servicio de Calidad

## Implementando la Facultación

Modulo 7

# Modelo de Administración de la CALIDAD en el Servicio



# Antes dijimos.....

- ❑ **Que el numero de impredecibles estaba aumentando.**
- ❑ **Como resultado, no necesitamos reglas rígidas en áreas impredecibles, mas bien necesitamos Facultación.**

# FACULTACIÓN

## Facultación:



Significa depositar ***Confianza***,  
mostrarle a la gente que ustedes si  
quieren

Que actúen independientemente y  
**Sirvan a los Clientes**

## Claves que permiten la **Facultación**

- Definir claramente que las necesidades del cliente están primero.
- Alentar a la gente a actuar para satisfacer esas necesidades.
- Entrenar a todos los empleados en las habilidades y técnicas de servicio al cliente de calidad.
- Permitir que los empleados cometan errores, es decir, no castigarlos cuando lo que hacen no funciona, sino agradecerles por tomar la iniciativa y luego preguntarles: ¿Cómo podríamos hacerlo de MEJOR manera la próxima vez?

# La Facultación promueve el involucramiento



- Cuando a los empleados, se les da y toman responsabilidad en su área dentro del negocio:  
**“El Involucramiento ocurre”**
- Cuando Transferiremos el poder en la toma de decisiones:
  1. Los empleados muestran un mayor sentido de pertenencia.
  2. Hay mas iniciativa.
  3. Se sienten orgullosos de su desempeño.



“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.**”

# Gung HO!

A black right-pointing triangle with the word "Play" written inside in white.

Play



# LIDERAZGO de EQUIPOS FACULTADOS PARA UN Servicio de Calidad

## Trabajo en Equipo

Modulo 8



# Dinámica

## La Construcción en equipo

- Formar grupos de trabajo.
- Equipo número ...
- Formar una estructura con 20 popotes:
  1. Se tiene que apoyar en el piso por si sola.
  2. La mas alta gana.
  3. Debe ser estable y no necesitar apoyos.
  4. Se tienen que utilizar los 20 popotes.
  5. No se vale utilizar otros elementos, solo popotes.
- Instrucciones :
  1. Cada equipo tendrá 2 minutos para planear su estrategia. Durante es tiempo no se permite tocar los popotes.
  2. Luego tendrán 4 minutos para construir su estructura. No se permite comunicarse verbalmente durante ese tiempo.



# **!LAS REGLAS CAMBIAN!**

- **Todos dejen de construir.**
- **Algunas empresas acaban de declararse en quiebra y ya no existen.**
- **Los miembros pasan a otros equipos.**
- **Ahora la construcción debe ser de 30 popotes, no mas, ni menos.**
- **Ahora aplican estas reglas:**
  - **Ahora tienen 1 minuto para planear la estrategia.**
  - **Tendrán 4 minutos para construir la nueva pirámide, deben usar todos los popotes.**

# La Construcción en equipo



**¿Cómo nos fue?**

**POR FAVOR PASE A página 64**

# Mapa de involucramiento



# La Construcción en equipo



1. Ahora tienen un “mapa” de involucramiento.
2. ¿Que aprendieron del ejercicio anterior?
3. ¿Cual era el objetivo de ubicarse en EL CENTRO?

# Análisis de Equipos de Trabajo



1. Los equipos trabajan bien en ambientes estables, es decir cumplen con el trabajo
2. Dirigir y seguir no es tan importante en un ambiente cambiante, **!comunicar y cooperar Si!**
3. Debido a la presión los equipos deben hacer un alto para adaptarse y seguir adelante.

# El trabajo de Los Lideres en los Equipos



teamwork



teamwork



- Su trabajo como **Líder** es **facultar** a las personas e invitarlas mas a que trabajen en **equipo** y brindarles **retroalimentación**.
- En el ambiente de servicio hay muchas formas de trabajar en equipo, ustedes deben identificar de manera **Competente** y **Consciente**, cual forma es mas apta para su organización.

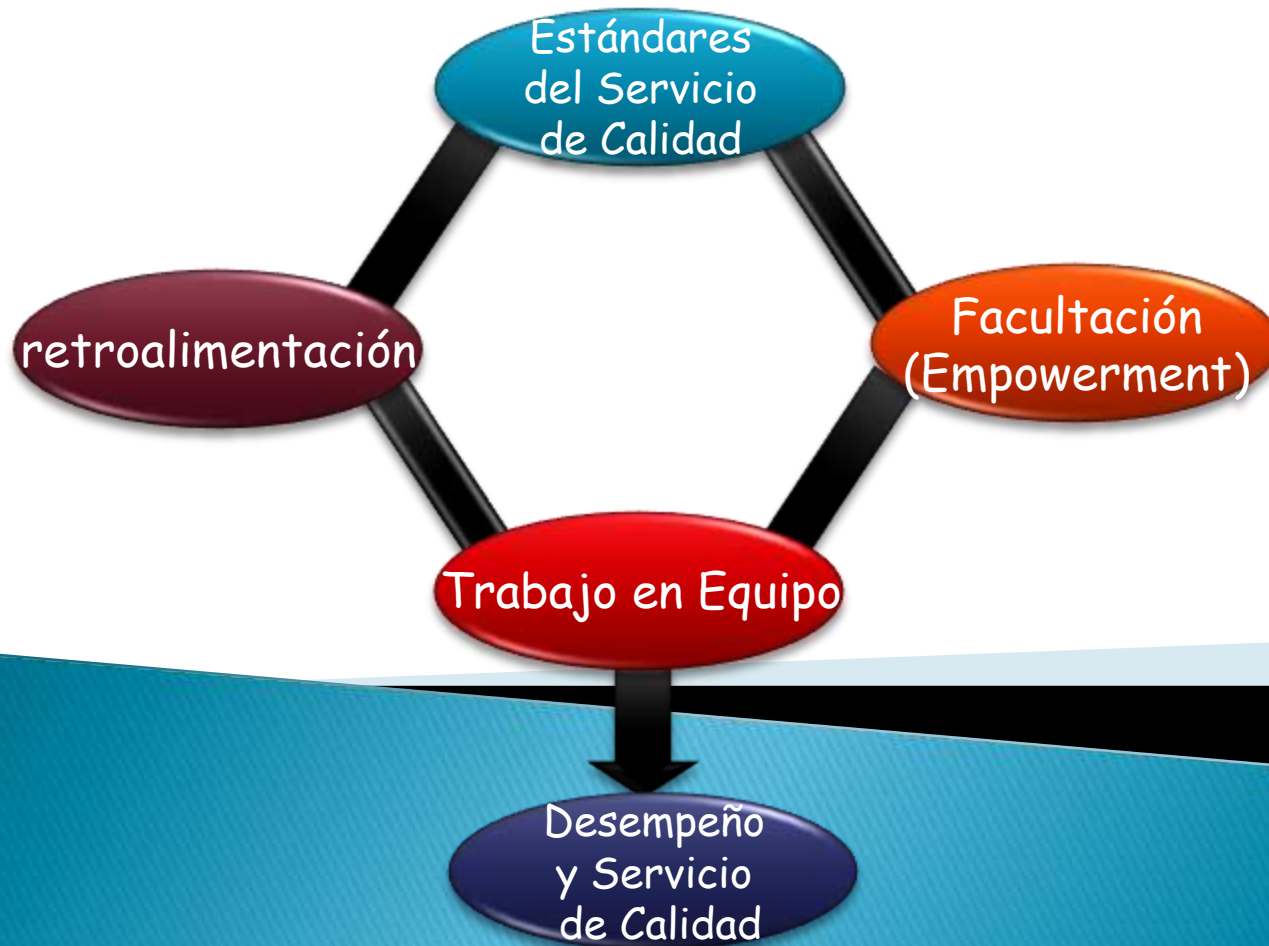
# LIDERAZGO de EQUIPOS

FACULTADOS PARA UN **Servicio de  
Calidad**

## Planeación

### Modulo 9

# Modelo de Administración de la CALIDAD en el Servicio



# El Liderazgo en el Servicio de Calidad



- Habilidades para definir, **Identificar y Diferenciar** lo que tienen **Que Hacer** para dar **Buen Servicio**.
- Habilidades **interpersonales** para **Ayudar y Autorizar** en lugar de **Dictar y Fiscalizar**.

# “Acciones Inmediatas”



- **Leer Instrucciones de la página 67.**
- **Realizar los ejercicios de manera individual.**
- **Comentar con el grupo sus opiniones.**
- **Comentar los obstáculos y el equipo aportará ideas para vencerlos.**

# “Evaluación de Curso de Liderazgo”



- **Contestar cuestionario de la página 69 y 70 y entregarlo por favor.**



“Puedes Soñar,  
Crear, Diseñar,  
y Construir el  
lugar más  
maravilloso del  
mundo, pero  
se necesitan  
**Personas,**  
que hagan el  
**Sueño realidad”**

**LIDERAZGO** de  
**EQUIPOS** FACULTADOS  
PARA UN **Servicio de Calidad**

**!Muchas Gracias!**

Hugo A. Becerra E.

[hugo@diestconsulting.com](mailto:hugo@diestconsulting.com)

Celular: (656) 199 8976

Oficina: (656) 627 1672