

Bienvenidos

Mindset:
mentalidad – servicio - comunicación

Aduanasoft

Mindset: mentalidad

Mindset:
Tanto la capacidad
como la
incapacidad están
en tu mente

Aquello que
consume tu mente
controla tu vida

¿Por dónde
debemos empezar
para formar una
mente exitosa?

A young 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 a large, white, sans-serif font across the center of the image.

¿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 revoluciona más avanza

y mientras más avanza más progresamos”

-Hugo Becerra

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 +?

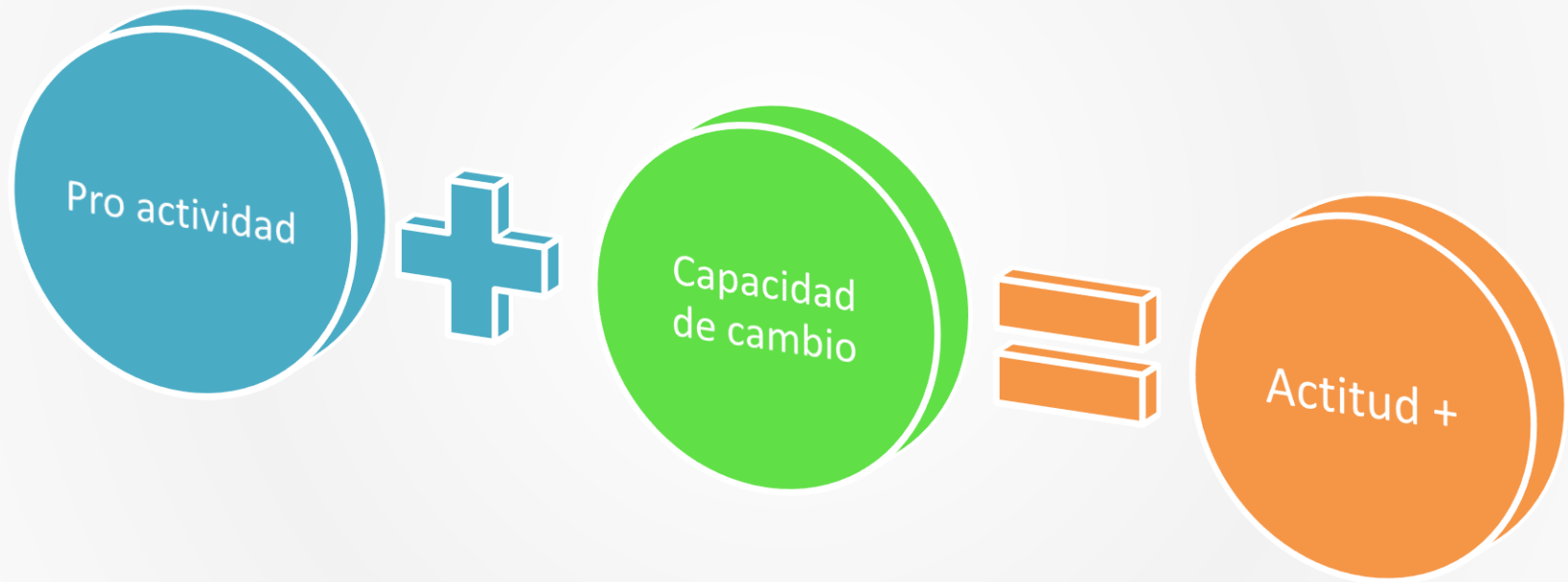
- “Capacidad de **Elección** manifestada en **hechos positivos**”

■ Hugo Becerra



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

Fórmula de la Actitud

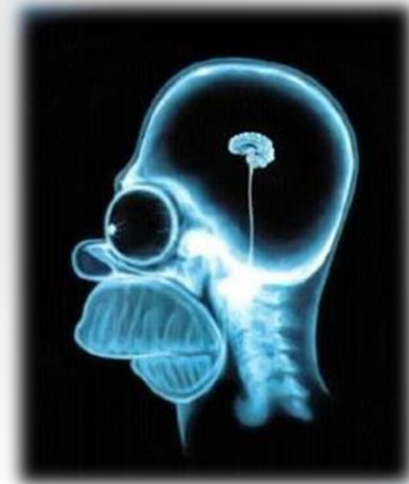


Reactivo vs. Proactivo

Proactivo



Reactivo

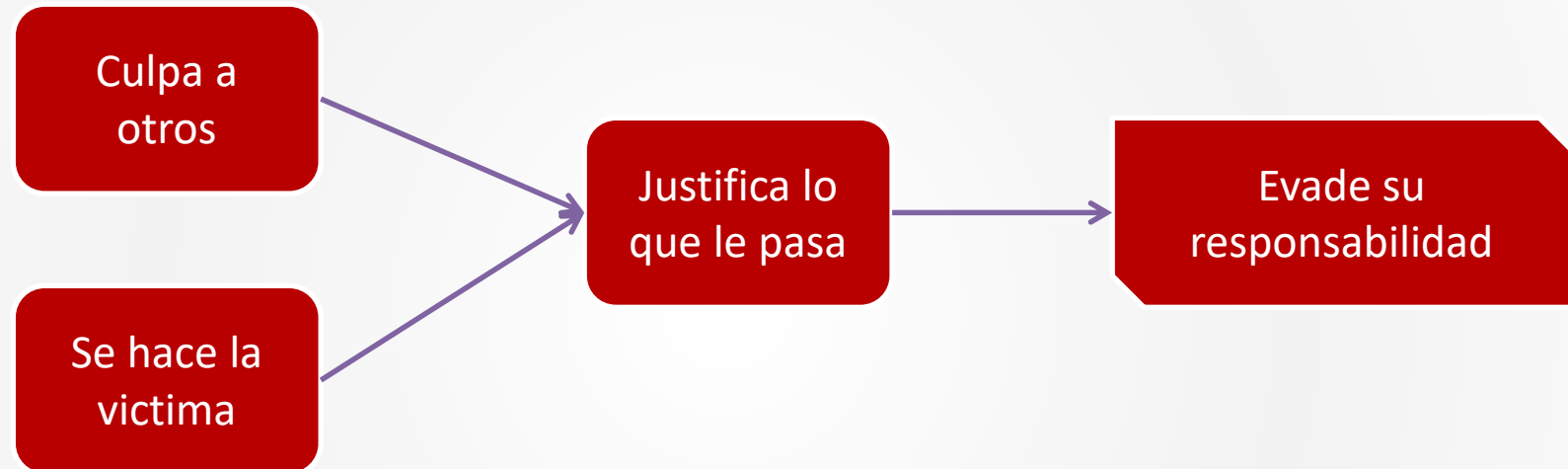


Reactivo vs. Proactivo

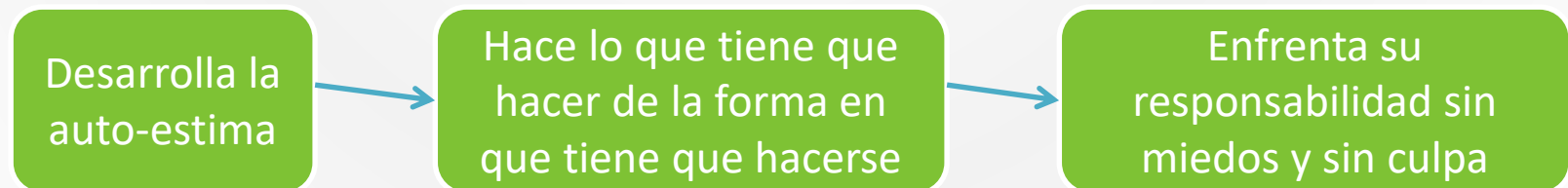


Reactivo vs. Proactivo

Reactivo



Proactivo

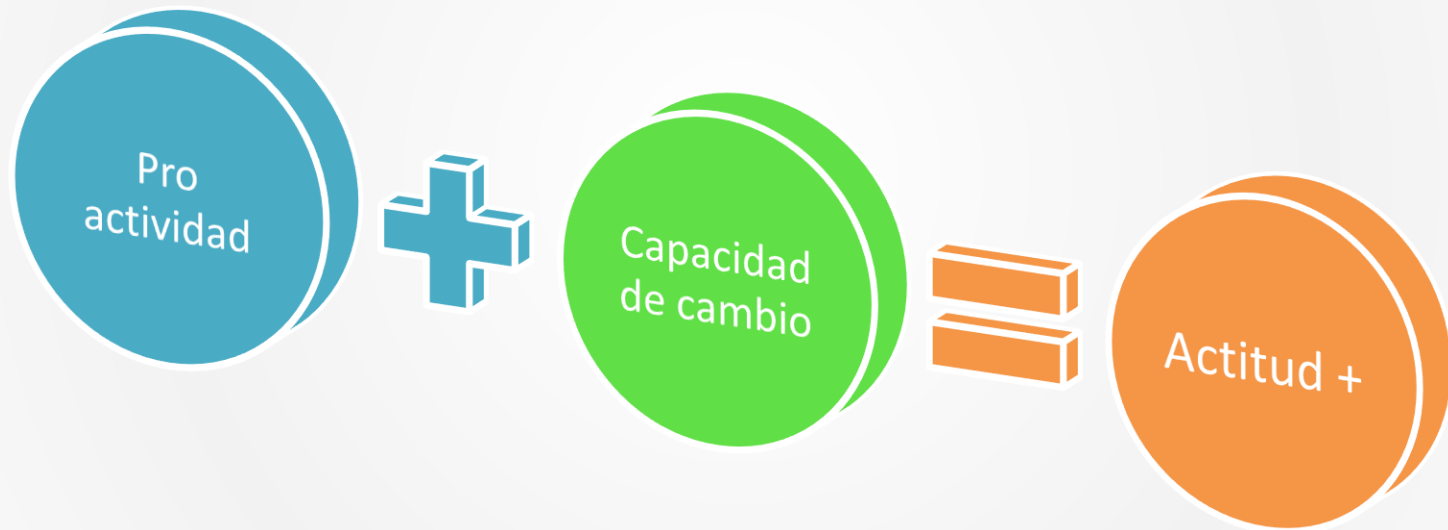


A faded background image of three business professionals in suits. On the left, a man is cheering with his right fist raised. In the center, a woman is smiling and giving a thumbs-up. On the right, another man is smiling and gesturing with his hands.

¿Qué es Pro actividad?

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

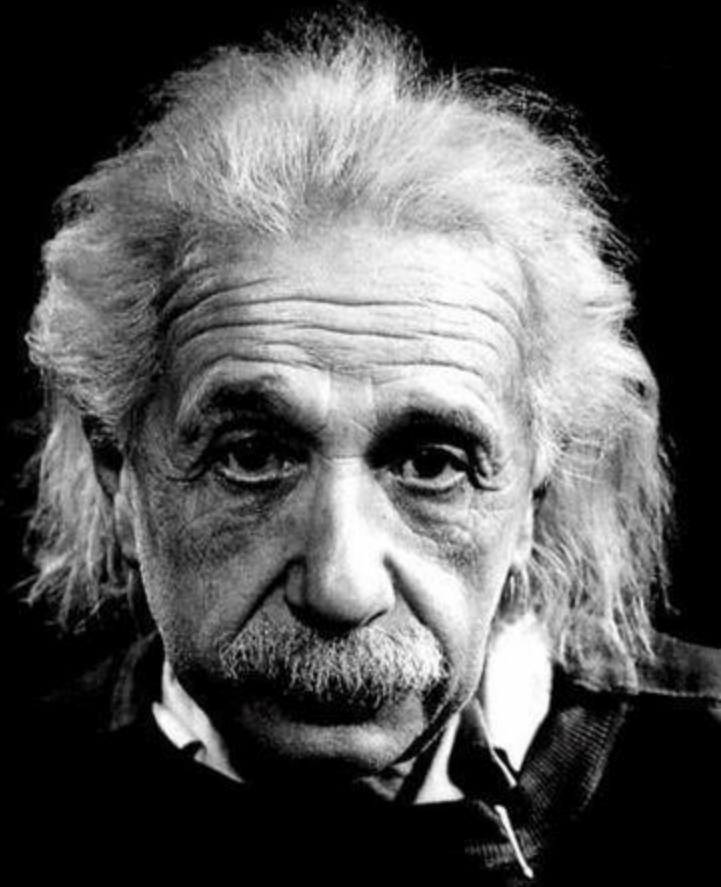
Fórmula de la Actitud



¿Qué es tener Capacidad de cambio?

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

Albert Einstein



“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



Zona de
Confort

oportunidades

oportunidades

oportunidades

oportunidades

oportunidades

“La actitud se construye y se vive todos los días y en todas las decisiones que tomas, por lo que debes construir una mentalidad basada en la actitud positiva hasta que esta sea algo natural en ti, hasta que se convierta en un hábito”

¿A dónde crees que llegarás?



**Máximo
posible**



**Amplificación
de
oportunidades**



**Mínimo
requerido**



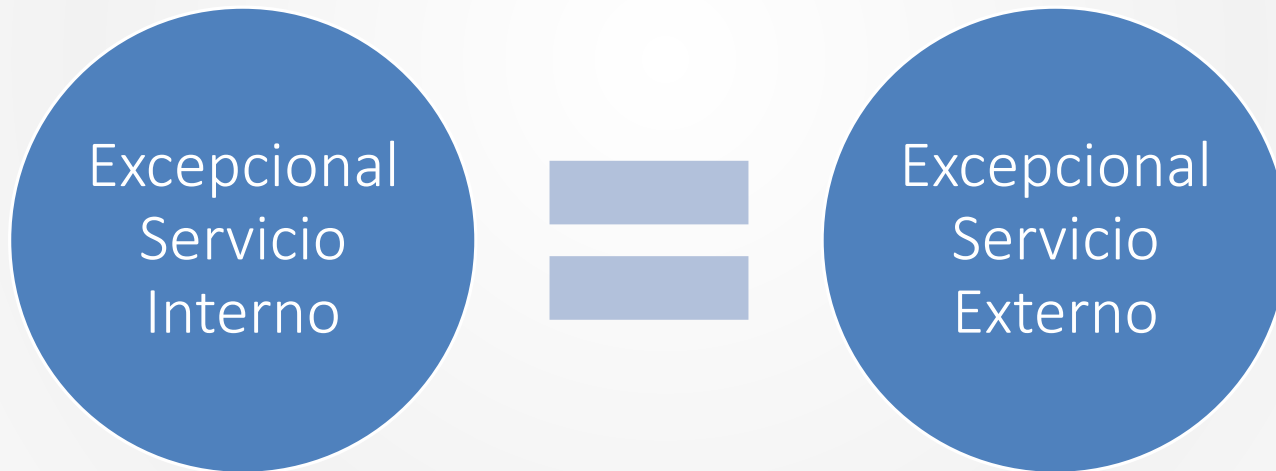
**Perdida de
oportunidades**

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

!En el Servicio al
cliente!

Mindset: Actitud Servicio

Mindset: Actitud Servicio



El caso de Willy el Taxista



“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?

Manteniendo un espíritu de servicio

1. Una mentalidad de que el cliente es primero.
2. Tener una actitud positiva.
3. Dar respuesta personalizada.
4. Respetar ideas y sentimientos.
5. Dar confianza.
6. Dar tu Toque profesional.
7. Resuelva.
8. Cumple lo que prometes.

“CIERRE LAS
BRECHAS”



brecha

Lo que el cliente desea



Lo que nosotros
ofrecemos

La idea es cerrar las
Brechas en el
servicio

MOVE: “EL MOMENTO DE LA VERDAD”



¿Que es un MOVE?

- El Momento en el que el cliente interno o externo tiene contacto con nuestra área y tras lo cual evalúa nuestra calidad de servicio tanto tangibles como intangible.
- Los MOVEs bien manejados incrementan la calidad de servicio.

En equipo,

1. ¿Qué sucedería si aplicáramos el máximo posible en cada uno de los Momentos de la verdad que tenemos con nuestros compañeros de trabajo y clientes internos?
2. ¿y con nuestros clientes externos?
3. ¿Qué se requiere para que esto suceda?

“Tu mas importante función, rol y
responsabilidad es **SERVIR**, cuando esto
sucede, formas una trayectoria y una
carrera de éxito”

-Hugo Becerra

Mindset: Comunicación

**La
comunicación
conecta
personas**

En equipo,

- ¿Cuáles obstáculos nos impiden comunicarnos mejor?

Impacto en la Comunicación

- 7% Comunicación Verbal
- 38% Tono de Voz
- 55% Lenguaje Corporal

CE3

CE³



Ejercicio CE³



Reglas CE³

Reglas CE³

- **Regla #1:** Toda comunicación debe hacerse cara a cara.
- **Regla #2:** Si no es posible hacerlo cara a cara utilice el teléfono / celular.
- **Regla #3:** Cualquier medio electrónico (email, chat, mensajes, etc.) debe utilizarse solo si y solo si cualquiera de las dos anteriores reglas ha sido cumplida.
- **Regla #4:** La comunicación electrónica debe empezar diciendo, por ejemplo: “De acuerdo a lo que platicamos estos son los puntos acordados...”
- **Regla #5:** puede utilizar el correo para enviar información previamente acordada y/o previamente conocida (ej. Reportes, informes, documentación, etc.).

Ejercicio

- 1. Seguir Instrucciones**
- 2. Dibujar**

- Dibuje una línea.
- Dibuje otra línea paralela a esta.
- Dibuje una diagonal que se extiende a la derecha y que toque los extremos de las dos líneas anteriores.
- Dibuje otra diagonal contraria a la anterior.
- Encima de una de las líneas ponga un rectángulo a partir del centro.
- Desde el centro del rectángulo dibujen otras dos líneas paralelas que se extendieron hacia fuera.
- Dibujen una línea para conectar los extremos de estas últimas líneas.
- Dibuje un espiral perpendicular al borde de este último dibujo.
- Dibuje una masa amorfa por debajo de todo el dibujo.

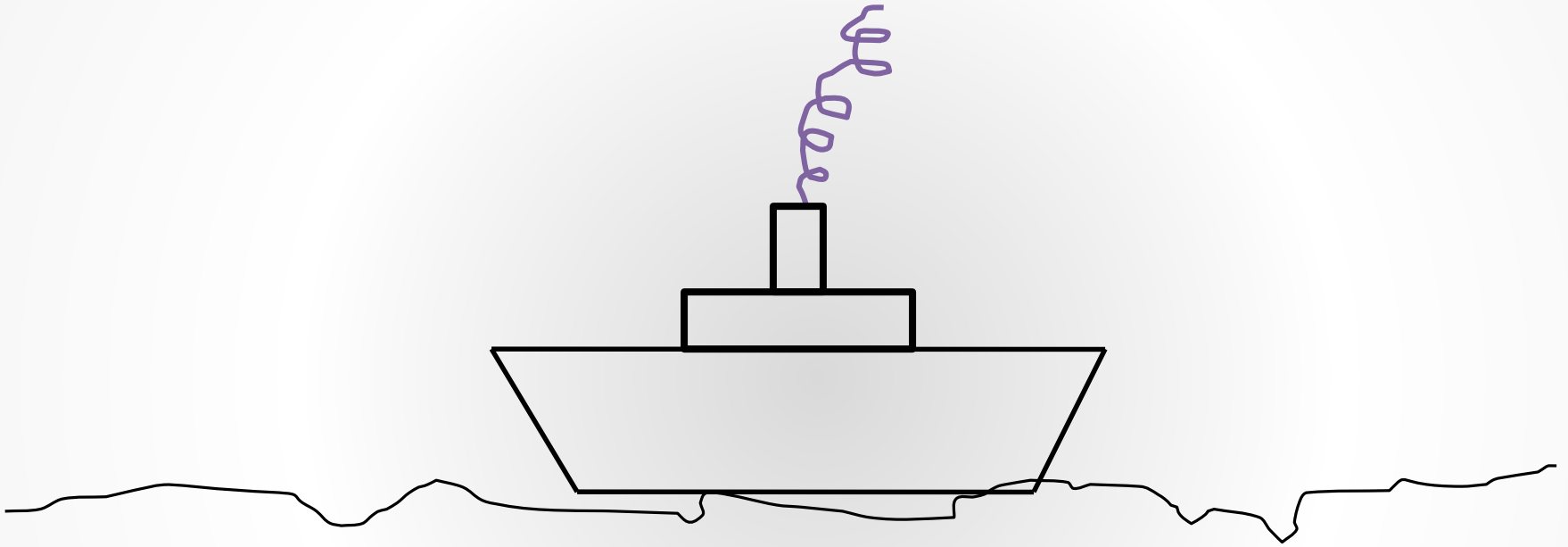
¿Cuál fue el resultado?

Instrucciones esta vez pueden preguntar ¿?

- Dibuje una línea.
- Dibuje otra línea paralela a esta.
- Dibuje una diagonal que se extiende a la derecha y que toque los extremos de las dos líneas anteriores.
- Dibuje otra diagonal contraria a la anterior.
- Encima de una de las líneas ponga un rectángulo.
- Desde el centro del rectángulo dibujen otras dos líneas paralelas que se extendieron hacia fuera.
- Dibujen una línea para conectar los extremos de estas últimas líneas.
- Dibuje un espiral perpendicular al borde de este último dibujo.
- Dibuje una masa amorfa por debajo de todo el dibujo.

¿Cuál fue el resultado?

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



Esta era nuestra meta

CE³= Retroalimentación

Team Engagement compromiso de equipo

Declaración de la misión del departamento

**Misión
departamental**

**Un Nuevo
propósito que
impulse al
departamento
a realizar el
máximo
posible**

El Éxito ...

■ El éxito y el fracaso son consecuencias directas de nuestra actitud, nuestra calidad de servicio y nuestras habilidades para comunicarnos



Muchas Gracias

<http://diestconsulting.com/aduansoft>

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

www.diestconsulting.com
www.bkinstitute.com