



PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO EXPERTOS

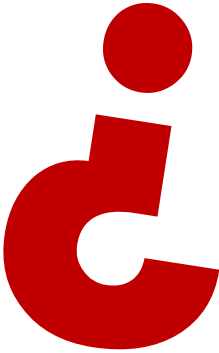

MÓDULO 1

SUPERACIÓN PERSONAL

Objetivo

El objetivo de este módulo es identificar los impedimentos y motivadores personales de los **expertos de playa y shop** para construir una actitud superadora.

En este curso responderemos a la pregunta

 *Cómo desarrollar
una **actitud**
superadora* 

EXISTEN:

PERFILES
QUE RESTAN

Conducta
negativa

vs.

PERSONAS
QUE SUMAN

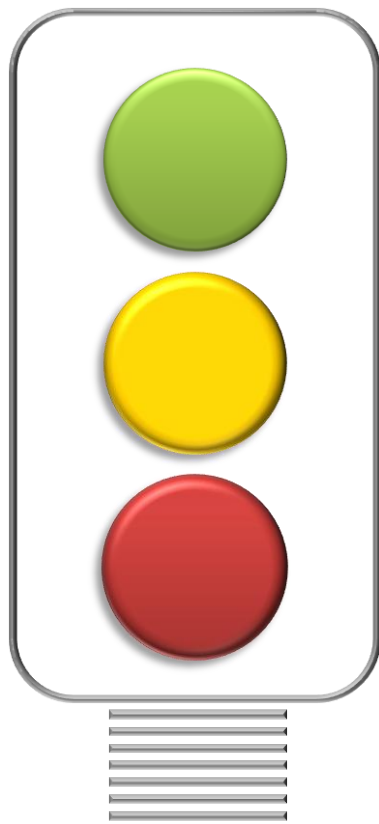
Actitud
positiva

MEJORAR NUESTRA ACTITUD
ES LA LLAVE DE LA SUPERACIÓN PERSONAL

PARA MEJORAR NUESTRA ACTITUD PRIMERO DEBEMOS CONOCERNOS Y COMPRENDERNOS.

Antes de tomar el turno:

EL SEMÁFORO
PERSONAL



Puedo manejarme sin dificultades.

Identifico aspectos propios, del cliente y/o del entorno que me molestan. Cuando comienzo a irritarme el amarillo se torna naranja y, si no pido ayuda, el naranja se vuelve rojo con facilidad.

Me excede y está fuera de control. Sí o sí requiere de la intervención externa de compañeros o supervisores.

¿HOY ESTOY AMARILLO?



Este ejercicio de autoreconocimiento permite descubrir los **impedimentos** y **motivadores** personales que determinan la actitud.

¿Qué son los **impedimentos** y **motivadores** del experto?



Los **impedimentos** son todos aquellos **obstáculos internos**, de los expertos de playa y shop, y **externos**, del entorno y los clientes, que **determinan en forma negativa las conductas y decisiones de los expertos** en el día a día.

Los **motivadores personales** son las **razones internas y externas** que funcionan como motor de las acciones diarias y **movilizan a los expertos a desarrollar una actitud superadora**.

Desmotivados

De los siguientes, ¿con qué impedimentos propios te identificás?

Te proponemos:

ME DESMOTIVA:

- "Lo que pasa es que no llego a fin de mes, tengo deudas, operaron a mi señora, mis hijos no andan bien".
- "No me preocupo, yo acá estoy de paso".
- "Acá cada uno hace la suya y al encargado no se le puede decir nada".
- "No nos da el tiempo para ofrecer todo, falta personal, los picos no cortan/no se programan".



ME ACTIVA:

- Recordar que el entorno me comprende, y detectar a tiempo que estar con la mente en eso que pasa fuera del trabajo, puede traer problemas también adentro.
- Saber que uno siempre tiene que dar lo mejor porque hoy estamos acá y esto puede ser el trampolín para algo más.
- Tratar de resolver siempre sobre hechos concretos y sin tomar nada como algo personal ni frustrarse porque esto es un trabajo.
- Practicar y adaptarse a las circunstancias es el mejor camino para saltar obstáculos y alcanzar las metas.

Desmotivados

...y de éstos, ¿con qué impedimentos propios te identificás?

Te proponemos:

ME DESMOTIVA:

- "Acá estamos expuestos a que nos roben, se vayan sin pagar, etc. / Cada error se paga con dinero propio".
- "Cobro lo mismo por vender o no, acá no te reconocen nada, no tenemos francos".
- "Ofrezco V-Power y me dicen que no. / Este cliente viene todos los días y carga siempre Súper."
- "La gente no te saluda, te tira la llave, quiere irse rápido".



ME ACTIVA:

- Recordar que estando atentos a todo lo que ocurre y trabajando en equipo es más fácil evitar errores.
- Trabajar de experto no es solo despachar combustible: es ser un profesional en atención y generar oportunidades de venta.
- Activar las ventas es una cuestión de conocimiento, atención y, por sobre todo, actitud proactiva.
- Atender a un cliente como a uno le gustaría que lo atiendan es la actitud que marca la diferencia entre un *despachante* y un *experto*.

Como todos **piensan distinto**, así también
los motivan razones diferentes.

¿Qué cuadro de pensamiento suena más como vos? ¡Elegí un número!

Mantengo la **mente fría**. Soy **realista**.
Lo que planteo es **lógico**. Lo estoy **pensando**.
Objetivamente funciona así. ¿Y eso **cuánto** es?
Disfruto una buena **competencia**.
Los **teóricos** lo definen de ese modo.
Ser **intelectual** genera muchas preguntas...

1

Necesito definir la **rutina** del mes.
Ordeno la ropa por colores.
Mejor vamos **por partes**. Así es más **práctico**.
Dejá que me **organice**. ¡Vayamos a lo **seguro**!
Soy **constante** en mis tareas.
Siempre **cumplo** con mi palabra.
Planifico la semana y te aviso.
Los **detalles** marcan la diferencia.

2

¡**Imagino** que será genial! Fijate, yo **me adapto**.
En una palabra, ¡volvería! Estoy **abierto** a opciones.
¡Amo los deportes de **riesgo**! Lo vi venir...
Me da mala **impresión**, no lo llevo.
Busco lo nuevo de esta temporada.
Al **ver todo el panorama** es otra cosa.
Por ejemplo, una **imagen** con el mar de fondo.

4

Me encanta el **trato** con la gente
El buen clima laboral es lo primero.
Los **amigos** son lo más importante.
Te pido, **amablemente**, que hablemos de esto.
Si no lo **expreso o comunico**, no soy yo.
Tengo un **sentimiento** re profundo por eso.
Me **importa** que la gente se sienta bien.
¡Me **entusiasma** mucho que estemos todos!
Te **comprendo**. Acá trabajamos **en equipo**.

3

A partir del cuadro seleccionado...

los motivadores de mi trabajo son:

1

ME ACTIVA TENER:

Tiempo para estudiar, conocer, pensar, enseñar, investigar, calcular, ponerme objetivos, tomar decisiones.

Autonomía para ser referente, responsable, entrenar al equipo, manejar el dinero, competir por objetivos, tomar decisiones, definir prioridades.

Conocimiento para evacuar consultas, argumentar ante objeciones, profesionalizarme en una temática específica (ej.: lubricantes), lograr objetivos con facilidad, resolver dudas, capacitarme para aspirar a un rol de más jerarquía, satisfacer la curiosidad.

Dinero para cumplir mi objetivo personal, pagar mis estudios, comprarme lo que necesito o deseo, aspirar a ganar más, comisionar por objetivos, etc.

A partir del cuadro seleccionado...

los motivadores de mi trabajo son:

2

ME ACTIVA TENER:

Tiempo para construir algo, aprender un oficio, hacer otra cosa para ganar extras, organizar mi rutina, viajar en bicicleta para ahorrar, ordenar la casa, arreglar el auto.

Autonomía para sentirme útil, organizar procesos, ordenar y archivar papeles importantes, ser confiable y dar confianza, asegurar mi rol y estabilidad laboral, organizar los espacios para que sean más prácticos, controlar dinero, stock, tareas, prolijidad.

Conocimiento para ahorrar tiempo y recursos, ser más productivo, resolver necesidades específicas con ofertas concretas, organizar mi tiempo, trabajo, elementos y espacio de manera más práctica, planificar sus tareas sabiendo a qué atenderme, saber qué se espera de mi trabajo, hacer lo correcto.

Dinero para concretar proyectos (terminar la casa, comprar el auto, viajar, operarme, etc.).

A partir del cuadro seleccionado...

los motivadores de mi trabajo son:

3

ME ACTIVA TENER:

Tiempo para estar con la familia, compartir con amigos, ir a la iglesia, hacer yoga, ir al gimnasio, participar de actividades solidarias y/o comunitarias.

Autonomía para entusiasmarme y entusiasmar a los demás, generar buen clima, promover que se ayuden entre todos, dar una mano sin solicitar autorización, dedicar más tiempo a conversar con el cliente para promover ventas de productos o servicios.

Conocimiento para sentirme más seguro cuando doy recomendaciones al cliente, compartir con mis compañeros, generar que el cliente confíe en mi, ayudar más y mejor, quedarme tranquilo y que no se enojen conmigo, satisfacer al cliente.

Dinero para compartir con mi familia, salir con amigos, ayudar a los necesitados y/o prestarle algo a quien lo necesite.

A partir del cuadro seleccionado...

los motivadores de mi trabajo son:

4

ME ACTIVA TENER:

Tiempo para pasear, conocer lugares, el arte, cuidar el jardín, romper con la rutina, liberar la cabeza.

Autonomía para aportar un “toque personal” al trabajo, sorprender al cliente con algo novedoso, participar de Somos Protagonistas, ser el referente en temas de mi interés (nuevos productos, beneficios de SLP, etc.), personalizar mi saludo, mejorar mi imagen estética con el uniforme, cambiar turnos y tareas con cierta flexibilidad, renovar las góndolas.

Conocimiento para sentirme distinto, original, saber algo que los demás no saben o ser el primero en saberlo, generar imágenes más atractivas para el cliente, resolver detalles con rapidez sin desatender la perspectiva global de lo que ocurre en la estación.

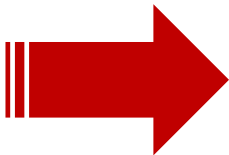
Dinero para realizar mi sueño, comprar algo de moda, hacer un viaje, ir a ver una banda, tunear el auto, hacerme un tatuaje, invertir en mi hobby.



Como vimos hasta acá:

- ✓ ante todo impedimento que nos desmotiva, existen motivadores personales que nos activan a pensar, sentir y actuar de un modo diferente;
- ✓ conocer lo que motiva nuestra acción diaria es el camino para mejorar lo que hacemos y, por lo tanto, es la clave para desarrollar una actitud superadora.

EL DÍA A DÍA NO SOLO SE TRATA DE LO QUE SOMOS
SINO DE LO QUE HACEMOS Y CÓMO LO HACEMOS.



Desarrollar una actitud superadora
implica a todo equipo de la estación

12 CLAVES para EQUIPOS de ALTO RENDIMIENTO

- 1 Saludar siempre**
Al ingresar e irse.
- 2 Trabajar en equipo**
Cooperar, unir, aportar en forma constructiva.
- 3 Comprender al otro**
Entender a los compañeros y reconocer sus méritos.
- 4 Tolerar las diferencias**
Aceptar a los demás con sus debilidades y ayudar a potenciar sus fortalezas.
- 5 Comunicar con respeto**
Hablar claro y simple.
- 6 Planificar el trabajo**
Cumplir con tareas y horarios asignados.
- 7 Evitar las ofensas**
No usar apodosos ofensivos, ni gestos insultantes.
- 8 Perdonar y disculparse**
Ofrecer disculpas cuando se cometió un error y saber perdonar cuando se debe.
- 9 Ser profesional**
Utilizar lenguaje respetuoso en todo momento y con todos.
- 10 Respetar el descanso**
Descansar y dejar hacerlo en los horarios acordados para cada uno.
- 11 Conocer al equipo**
Saber quién es cada uno y qué esperar del otro.
- 12 Ser protagonista**
Participar y compartir novedades de "Somos Protagonistas".

PASOS PARA SUPERARTE




Te conocés y comprendés

Te motivás y activás


Te potenciás en equipo

¡Te superás y sumás!





Ahora sí, estás listo
para sumar con tu
ROL DE EXPERTO



Todo lo que descubriste de vos, activaste, y potenciaste con tu equipo hasta acá, te preparó para desempeñar tu papel en la estación.



*Es momento de **aplicar** lo aprendido
con **nuestros clientes***



Motivados

De los siguientes, ¿qué impedimentos del cliente reconocés?

Te proponemos:

LO DESMOTIVA:

- “El combustible está muy caro” / “La competencia lo tiene más barato” / “Los lubricantes de otras marcas cuestan menos”.
- “En otras estaciones al menos te regalan la pelota, con la Latam Pass no llegás nunca a canjear nada”.
- “Tardan mucho en atenderme en esta estación”.
- “Yo estaba primero y hace media hora que estoy esperando para cargar”.
- “Me decís que no use el celular y para pagar con Mercado Pago tengo que usarlo”.



LO ACTIVA:

- Recordarle que en Shell tiene el respaldo de la calidad de todas las líneas de productos.
- Comentarle que los clientes nos eligen por la calidad, y por elegirnos siempre los premiamos con beneficios mediante Shell Latam Pass.
- Pedir disculpas por la demora, -agregar allí la razón de la misma, por ejemplo “...el sistema está lento”-.
- Disculparse por la demora y agregar “*pensé que estaba atendido*”, con completa predisposición para subsanar el malentendido.
- Explicarle que se le cobra terminada la carga y siempre procurando que escanee el código desde el interior del vehículo por seguridad.

Como nosotros, los **distintos clientes** también poseen **impedimentos y motivadores personales** que los activan en función de las **distintas formas de pensamiento**.

Un poco de cada **perfil de cliente**:

- Nuevo/ocasional** • Puede estar de paso o ser cliente de la competencia: "Es la primera vez que vengo acá..." / "En las otras estaciones no te limpian ni los vidrios..." / "¿Puedo tener la Latam si vivo en otra provincia?".
- VIP** • Puede considerarse dentro de cualquier categoría de pensamiento.
- Fanático** • Es promotor de la estación y la marca.
- Desconfiado** • Puede ser controlador, pensar que lo quieren estafar, descreer de todos los argumentos, ni siquiera cuestionar, incluso puede estar determinado por una mala experiencia anterior.
- Apurado** • Puede ser breve y preciso en su demanda "Cargame 6 litros de V-Power y acá te dejo la Latam Pass", o resistente a todo ofrecimiento "No, dale, cargame rápido que estoy apurado".

Otro poco de cada **perfil de cliente:**

Confianzaudo • Cliente que se carga el combustible él mismo, interrumpe a los expertos cuando atienden a otros clientes, recorren la playa haciendo chistes, distrae al entorno buscando protagonismo.

Distraído • No registra lo que ocurre: estaciona el auto en cualquier lado, lo deja cargando para ir al shop, usa el celular al lado de la carga.

Sabelotodo o discutiador • Puede ser charlatán "Me vas a decir a mi que yo..." o estar bien informado "El octanaje de las naftas en realidad...".

Mudo • Puede ser el que no quiere hablar ni que le hablen. En contraposición puede que sea tímido, vergonzoso o con sentimiento de inferioridad: "Ah, ¿yo también puedo tener la Latam...?" / "Pasa que yo con la tecnología no me llevo bien...".

Con predisposición al diálogo • Respetuoso y agradecido, se baja del vehículo, busca un tema de conversación agradable con el experto, cuida de no molestarlo: "No, dejá, no lo limpies, no te preocupes, otro día".

Según el perfil del cliente, sus motivadores personales,
y su forma de pensar:

¿Cómo activás tu actitud superadora con el cliente?

RACIONAL

Brindarle argumentos para su decisión

- ✓ La V-Power tiene un paquete de aditivos que aumenta potencia y reduce la fricción.
- ✓ Ferrari decidió desarrollar este combustible con Shell.
- ✓ ¿Tiene su tarjeta Shell Latam Pass?
- ✓ ¿Conoce el nuevo Hélix?

VA A LO SEGURO

Interesarlo a través de un beneficio concreto

- ✓ V-Power le garantiza mayor vida útil al motor.
- ✓ Si lo ahorrás en combustible, lo gastás luego en mecánico o limpieza de inyectores.
- ✓ Podés chequear los km que hacés llenando con V-Power hoy y comparar los que hiciste con Súper para medir el rendimiento.
- ✓ Mientras carga, ¿limpiamos los vidrios?

Activar con propuestas innovadoras y placenteras

- ✓ Con V-Power vas a sentir que volás.
- ✓ Vas a decir ¡cómo no se me ocurrió antes?!
- ✓ ¡Además duplicás las millas con V-Power!
- ✓ Cuando subás esa montaña vas a sentir que te lleva en el aire.

SE ANIMA

Activar su sentido de pertenencia: uno miembro de la familia

- ✓ Te vas a acordar de mi.
- ✓ Se lo vas a recomendar a tus amigos.
- ✓ Te va a encantar el andar del vehículo
- ✓ Con V-Power vas a disfrutar más el viaje en familia.

EMOTIVO

¿CÓMO RESUMIR TODO ESTO?

APROVECHÁ CADA OBSTÁCULO COMO
UNA OPORTUNIDAD PARA SUPERARTE

Y...

CoMpArTí

ANIMATE A +

Reíte

Soñá grande

iSUMÁ!

PoTeNciaTe

DISFRUTÁ

Trabajá con
ENTUSIASMO

Aprendé cosas nuevas

dA lO mEjOr De VoS

Por último, a partir de este curso te proponemos **diseñar tu propio:**

PLAN

de SUPERACIÓN

PERSONAL



En una hoja, respondé a las siguientes preguntas:

- ✓ ¿QUÉ DEBERÍA SEGUIR HACIENDO?
- ✓ ¿QUÉ DEBERÍA DEJAR DE HACER?
- ✓ ¿QUÉ DEBERÍA EMPEZAR A HACER?

DESDE HOY **ME PROPONGO...**

¡ANIMATE!

ACTIVÁ TU:

Actitud
positiva