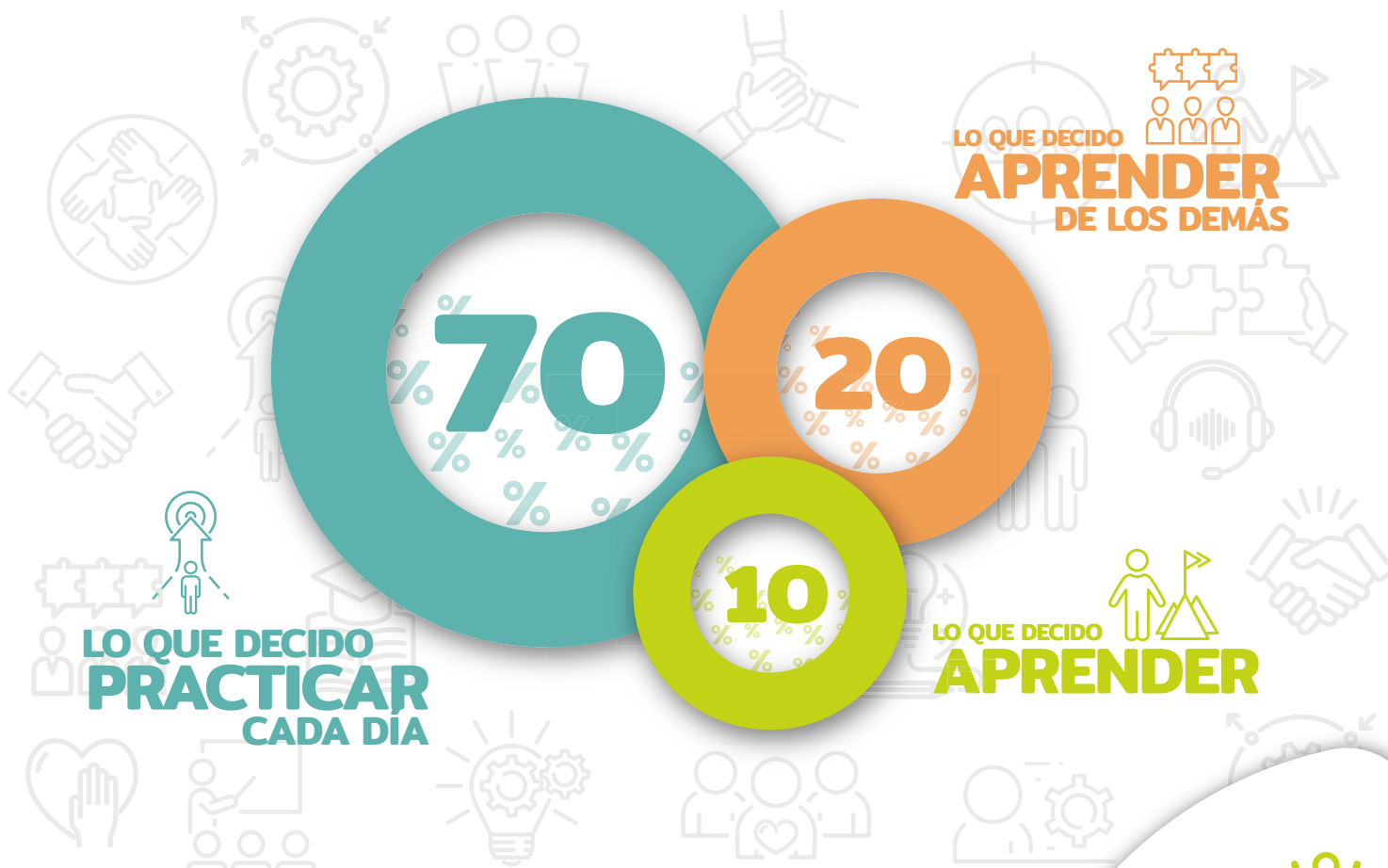




RUTA DE AUTODESARROLLO PARA EL VALOR CORPORATIVO **PASIÓN POR EL CLIENTE**

La ruta de autodesarrollo es una herramienta para potencializar los Valores Corporativos. Está diseñada para que tú elijas las acciones que consideres podrían permitirte avanzar en tu desarrollo, fortaleciendo tus capacidades y trabajando en tus brechas. Ten presente que para lograrlo requerirás de autogestión, autodesarrollo, motivación, compromiso y disciplina.

La ruta de desarrollo está fundamentada en el modelo de aprendizaje **70-20-10**, basado en las investigaciones realizadas por Michael M. Lombardo y Robert W. Eichinger, el cual nos plantea que las personas aprendemos y nos desarrollamos integrando tres tipos de actividades, las cuales te recomendamos llevar a cabo en tu plan de acción de acuerdo a tus necesidades de desarrollo:



LO QUE DECIDO PRACTICAR CADA DÍA.

Hace referencia al aprendizaje experiencial, que promueve acciones y actividades para poner en práctica lo aprendido, tales como:

- Incorporar nuevos retos.
- Tener nuevas experiencias en el entorno laboral.
- Hacer pasantías.
- Poner en práctica lo aprendido en el día a día.
- Generar nuevas preguntas y buscando su respuesta.

LO QUE DECIDO APRENDER DE LOS DEMÁS.

Se trata del aprendizaje social, que facilita espacios de colaborativos, tales como:

- Generar espacios de conversaciones con los compañeros y/o líderes.
- Recibir y brindar proalimentación.
- Participar en foros.
- Realizar trabajos en red.
- Trabajar e intercambiar ideas, conocimientos y opiniones.
- Escuchar lo que el otro tiene para aportarte.

LO QUE DECIDO APRENDER.

Propicia el aprendizaje formal, experiencias formativas que podrás realizar a través de:

- Diplomados, cursos, seminarios.
- Lecturas.
- Documentales, películas, videos.

Este modelo de aprendizaje nos permite gestionar el autodesarrollo de nuestras capacidades desde el ser, saber y hacer. Con esta ruta te brindamos recomendaciones en el 70 20 y 10, te invitamos a realizarla de manera consciente, constante y con disciplina.

Te compartimos las siguientes sugerencias para que logres este propósito y eleves el nivel de desarrollo en nuestros Valores Corporativos:

- **GENERA UN ESPACIO ARMONIOSO:** garantiza encontrarte en un lugar sin distractores, que te permita concentración y enfoque en lo que vas a realizar.
- **RECONOCE:** revisa cómo te encuentras en cada uno de los Valores Corporativos, genera conciencia y reflexiona sobre los resultados de la medición de valores, identifica tus fortalezas y oportunidades de mejora.
- **LLEVA UNA BITÁCORA:** toma nota en una bitácora física o virtual de aquello que te hace sentido, registra aquellos aprendizajes, reflexiones y acciones que pondrás en práctica.
- **PON EN PRÁCTICA LO APRENDIDO:** lleva estos aprendizajes a la acción, aplícalos en el día a día y genera nuevos hábitos.
- **COMPARTE EL CONOCIMIENTO:** comparte con tu líder y compañeros nuevos conceptos, lecciones aprendidas y reflexiones.
- **MANTÉN UNA ACTITUD POSITIVA HACIA EL APRENDIZAJE:** investiga, busca nuevos conceptos, participa de las formaciones y eventos de la Caja, muestra interés hacia temas nuevos y propicia espacios para tu propio desarrollo.

AUTODESARROLLO

El autodesarrollo es una responsabilidad y un compromiso propio, mantén una mirada que te permita retarte y estar en crecimiento, a generar planes y acciones mediante la disciplina y utiliza las rutas de autodesarrollo como una herramienta de poder, para elevar tu nivel en los comportamientos de nuestros valores que son la base de nuestra cultura para **REVERDEAR**.



ÍNDICE

70% LO QUE DECIDO PRACTICAR CADA DÍA.	Pág 6.
Reflexiona sobre el servicio que ofreces a tus clientes.	Pág 7.
Nuestros atributos de servicio y experiencia.	Pág 8.
¿Qué puedes hacer en tu día a día? practica los siguientes hábitos.	Pág 9-12.
Revisa los resultados de las encuestas de satisfacción.	Pág 13.
La escucha es fundamental en toda conversación.	Pág 14.
Decir que "no" también se vale.	Pág 15.
Cumple tus promesas.	Pág 16.
Aprende de los demás.	Pág 16.
Siempre compromisos claros.	Pág 17.
Autocontrol y comprensión hacia el otro.	Pág 17.
¿Cómo mantengo las buenas prácticas?	Pág 18.
Realiza referenciación sobre tu proceso en otras empresas.	Pág 19.
 20% LO QUE DECIDO APRENDER DE LOS DEMÁS.	 Pág 20.
Programa un espacio con tu equipo de trabajo.	Pág 21.
Identifica nuevas tendencias en el mercado.	Pág 22.
Elige un compañero que tenga el valor en un nivel alto de desarrollo.	Pág 23.
Revisa con tu líder y compañeros pares.	Pág 24.
 10% LO QUE DECIDO APRENDER.	 Pág 25.
Get-Abstract.	Pág 26.
Libros.	Pág 27.
Videos.	Pág 28.

70



LO QUE DECIDO PRACTICAR CADA DÍA



REFLEXIONA SOBRE EL SERVICIO QUE OFRECES A TUS CLIENTES.

Piensa si aquello que ofreces, en realidad responde a lo que ellos necesitan. Autoevalúate y toma nota de estas reflexiones.

¿Qué buenas prácticas estoy realizando?

¿Qué podría mejorar en el servicio que ofrezco?

¿Cómo están mis tiempos de respuesta en lo que ofrezco?

Escribe aquello que puedes cambiar para brindar una experiencia diferenciadora. Introduce estos cambios en el día a día.



RECUERDA TENER PRESENTE NUESTROS ATRIBUTOS DE SERVICIO Y EXPERIENCIA

EMPATÍA:

Reconocemos el contexto físico, emocional, espiritual, social y económico para dar respuesta a las necesidades de los clientes y compañeros con la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona y conectarse con su realidad.

CALIDAD:

Garantizamos la calidad de la marca en todas sus interacciones con procesos y servicios ágiles, simples y fáciles para el cliente.

CONFIANZA:

Cumplimos nuestras promesas y actuamos de manera veraz, con transparencia como premisa en todas nuestras relaciones.

AGILIDAD / OPORTUNIDAD:

Respondemos en los tiempos prometidos cumpliendo los acuerdos de niveles de servicio con clientes y compañeros.

RECUERDA: En Comfenalco Antioquia desde servicio y experiencia, **"el cliente es todo aquel que no soy yo".**

¿QUÉ PUEDES HACER EN TU DÍA A DÍA PARA BRINDAR LA MEJOR EXPERIENCIA A LOS CLIENTES Y SEGUIR DEMOSTRANDO TU PASIÓN POR EL CLIENTE Y EL COMPAÑERO DE TRABAJO?



ES MUY SENCILLO. Tú puedes hacer la diferencia poniendo en práctica los siguientes hábitos:

SALUDA:

Hazlo de manera cortés, cercana y respetuosa. Evita en lo posible el exceso de confianza, según la relación que tengas con la otra persona.

SÉ SIEMPRE RESPETUOSO:

Llama a las personas por su nombre y dirígete a ellos con cortesía y respeto. Evita los apodosos y cualquier tipo de palabra que pueda resultar ofensiva para los demás.

CUIDA LOS CLIENTES:

Bajo ninguna circunstancia generes acciones o situaciones que puedan resultar peligrosas o dañinas para la integridad física o emocional de las personas.

MIRA A LOS OJOS CUANDO HABLES CON OTROS:

Esta acción genera confianza y cercanía. Si prestas tus servicios de manera virtual, enciende la cámara.

SÉ PUNTUAL:

Respetar los tiempos establecidos para el inicio y fin de las actividades atendiendo los acuerdos que hiciste para prestar el servicio.

¿QUÉ PUEDES HACER EN TU DÍA A DÍA PARA BRINDAR LA MEJOR EXPERIENCIA A LOS CLIENTES Y SEGUIR DEMOSTRANDO TU PASIÓN POR EL CLIENTE Y EL COMPAÑERO DE TRABAJO?



ES MUY SENCILLO. Tú puedes hacer la diferencia poniendo en práctica los siguientes hábitos:

MANEJA TUS EMOCIONES Y APRENDE A GESTIONAR LAS DIFERENCIAS:

Recuerda que tú eres quien escoge su actitud ante las situaciones difíciles. Gestiona las diferencias desde la empatía y el respeto.

Sé coherente:

En lo que piensas, en lo que sientes, en lo que dices y en lo haces. Así las personas sabrán que pueden confiar en ti.

HABLA CORRECTAMENTE:

Usa un lenguaje cálido, cercano, sencillo y comprensible para todos.

SÉ PRUDENTE:

Maneja adecuadamente la información confidencial que recibas.

PIDE AYUDA:

Busca ayuda cuando lo necesites para responder con oportunidad; esto es un signo de fortaleza, no de debilidad.

¿QUÉ PUEDES HACER EN TU DÍA A DÍA PARA BRINDAR LA MEJOR EXPERIENCIA A LOS CLIENTES Y SEGUIR DEMOSTRANDO TU PASIÓN POR EL CLIENTE Y EL COMPAÑERO DE TRABAJO?



ES MUY SENCILLO. Tú puedes hacer la diferencia poniendo en práctica los siguientes hábitos:

VALORA EL CONOCIMIENTO DE LOS DEMÁS:

Aprende de otros y permite que los clientes y compañeros sean también tus maestros.

DA LO MEJOR DE TI:

Haz tu trabajo con amor. Recuerda que tú nos ayudas en nuestro propósito de ser la Caja más cercana al corazón de nuestros clientes.

ANTICÍPATE:

Maneja adecuadamente la información confidencial que recibas.

PERMÍTETE INNOVAR:

Busca nuevas formas de hacer las cosas. Sé creativo e intenta llegar a los clientes de forma dinámica.

SÉ EMPÁTICO:

Trata de entender la realidad del cliente y a partir de ella entrega soluciones que satisfagan sus necesidades, y así brindarles la mejor experiencia posible. Ponerse en el lugar de la otra persona es un gran paso para entender su realidad.

¿QUÉ PUEDES HACER EN TU DÍA A DÍA PARA BRINDAR LA MEJOR EXPERIENCIA A LOS CLIENTES Y SEGUIR DEMOSTRANDO TU PASIÓN POR EL CLIENTE Y EL COMPAÑERO DE TRABAJO?



ES MUY SENCILLO. Tú puedes hacer la diferencia poniendo en práctica los siguientes hábitos:

SÉ COMPASIVO Y PACIENTE:

Recuerda que todos estamos en un proceso de aprendizaje; ten paciencia con aquellos que aún no saben lo que para ti resulta fácil o sencillo. Trata de comprender las verdaderas necesidades de los clientes, sus emociones y sentimientos.

EVITA LOS REPROCESOS:

Haz las cosas bien desde el primer momento y haz uso eficiente de los recursos. Conoce las demás áreas y procesos con los que interactúas para generar conexiones y brindar un servicio integral y una solución efectiva.

ESFUÉRZATE POR SER MEJOR:

Trabaja en ti y en tu bienestar para poder entregar a otros experiencias memorables y positivas. Recuerda que la idea no es ser mejor que otros, es ser mejor de lo que eras ayer.

CUIDA TU IMAGEN:

Mantente siempre bien presentado y limpio. Cuida la imagen de tu cabello, tus uñas y tu barba. Recuerda que tu imagen, es lo primero que presentas ante los demás.

GENERA CONEXIÓN HUMANA AÚN EN LA VIRTUALIDAD:

Si prestas tus servicios de manera virtual, esfuérzate porque sean cercanos, enciende la cámara, ubícate en un lugar sin ruidos y sin distracciones externas, llega a tiempo, modera el tono de tu voz e incentiva la participación de las demás personas según el caso.

REVISA LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN QUE HACEN EN TU PROCESO.

Si en tu proceso aplican encuesta de satisfacción analiza estos resultados, ejecuta mejoras o en caso de obtener buenos resultados, brinda propuestas de sostenimiento.

Si en tu proceso no aplican encuesta de satisfacción, aleatoriamente, pregúntale a compañeros de otras áreas donde brindas servicio sobre la satisfacción de lo ofrecido. De acuerdo a lo recopilado, ejecuta mejoras o en caso de obtener buenos comentarios, brinda propuestas de sostenimiento.



LA ESCUCHA ES FUNDAMENTAL EN TODA CONVERSACIÓN.

La escucha es clave para identificar y comprender las expectativas de las personas. Mantente muy atento a comprender las necesidades, expectativas y planteamientos de tus clientes. Luego de cada conversación, resume cuáles son los puntos clave que aprendiste en ese encuentro, anótalos y tenlos en cuenta para futuros encuentros.



DECIR QUE "NO" TAMBIÉN SE VALE.

Los efectos de decir que "sí" y no cumplir traen consigo un impacto negativo en tus clientes. Comprométete con lo que verdaderamente puedes cumplir. No caigas en prometer cosas que no puedes cumplir. Practica decir que "no" de forma asertiva cuando no vas a poder cumplir; también puedes llegar a acuerdos o establecer límites que consideres necesario para cumplir tus promesas.



CUMPLE TUS PROMESAS.

Cumple con lo prometido a tus clientes y cuando veas que no alcanzarás a hacerlo, anticipa y replantea los compromisos y fechas.

APRENDE DE LOS DEMÁS.

Realiza visitas a áreas que estén de cara al cliente externo, toma nota de lo vivido y aprendido, genera un espacio de conversación con el equipo y realiza una devolución constructiva.

SIEMPRE COMPROMISOS CLAROS.

Cuando converses con tus clientes, define compromisos claros para dar respuesta a las expectativas o solicitudes. Haz seguimiento a los mismos. No avanzarás mucho si te comprometes con muchas cosas que no gestionas.

AUTOCONTROL Y COMPRENSIÓN HACIA EL OTRO.

Si te encuentras en una conversación difícil con tu cliente, no minimices las necesidades que presenta, porque él plantea su punto de vista, de acuerdo a como ve las cosas. Pregúntale y comprende por qué lo considera así. Reflexiona, gestiona y aprende de la situación.



¿CÓMO MANTENGO LAS BUENAS PRÁCTICAS?

Genera un espacio de introspección pensando en aquellas experiencias que has tenido positivamente con tus clientes. **¿Cómo agregaste valor?** ¿Qué emociones o sentimientos viviste al ofrecer una experiencia memorable? ¿cómo impactaste positivamente la vida personal o laboral de estas personas? Toma nota de lo que te diste cuenta y haz un plan para mantener estas buenas prácticas.



REALIZA REFERENCIACIÓN SOBRE TU PROCESO EN OTRAS EMPRESAS.

Prepara una lista de preguntas claves que podrías realizarles, toma nota, aprende de todas las historias que te compartieron ¿Cómo podrías elevar el servicio que ofreces desde tu proceso?



Gestión de las personas.

20

LO QUE DECIDO



APRENDER DE LOS DEMÁS

PROGRAMA UN ESPACIO CON TU EQUIPO DE TRABAJO PARA COMPARTIR EXPERIENCIAS QUE HAYAN TENIDO CON RELACIÓN AL VALOR DE PASIÓN POR EL CLIENTE.

Pueden ser casos de éxito o casos difíciles, lo importante es compartir y aprender de todas las experiencias.



IDENTIFICA NUEVAS TENDENCIAS EN EL MERCADO.

Prepara una presentación con lo investigado y aprendido, y compártelo con tu equipo de trabajo.



ELIGE A UN COMPAÑERO QUE TENGA EL VALOR DE PASIÓN POR EL CLIENTE EN UN NIVEL ALTO DE DESARROLLO.

Invítalo a conversar y pídele que te comparta sus buenas prácticas.



REVISA CON TU LÍDER Y COMPAÑEROS PARES, QUÉ MODIFICACIONES PODRÍAN REALIZAR EN EL SERVICIO QUE OFRECE TU PROCESO.

Realiza con ellos un análisis de lo que hacen hoy y cómo lo hacen. Programen espacios para generar lluvia de ideas de cómo pueden llevar el servicio que ofrecen a un nivel superior.



BUSCA UNA PERSONA, OJALÁ DE UN ÁREA A LA QUE TÚ LE BRINDES UN SERVICIO.

Genera un espacio de proalimentación con ella, donde puedas preguntarle qué características positivas encuentra en ti desde pasión por el cliente y qué aspectos considera deberías mejorar.

Propicia un espacio de reconocimiento, con una persona de tu área o de otro equipo que admires por los comportamientos que refleja desde la pasión por el cliente. Cuéntale qué admiras de él o ella y aprovecha para pedirle recomendaciones prácticas para potencializar dicho valor.



10



LO QUE DECIDO

APRENDER

El manual para la cultura del servicio.

INGRESAR



Lidere con su cliente.

INGRESAR



Disney y el arte del servicio al cliente.

INGRESAR



El imperativo de la cultura centrada en el cliente.

INGRESAR



El cliente es el que manda

INGRESAR



Liderazgo de servicio en acción.

INGRESAR



Sea el héroe de su cliente.

INGRESAR



}getabstract®



**Servicio con pasión,
autor: Gabriel Vallejo -
Fernando Sanchez**



**El servicio invisible:
fundamento de un buen
servicio al cliente, autor:
Humberto Domínguez Collins**



LIBROS RECOMENDADOS

Experiencia de Cliente.

VER



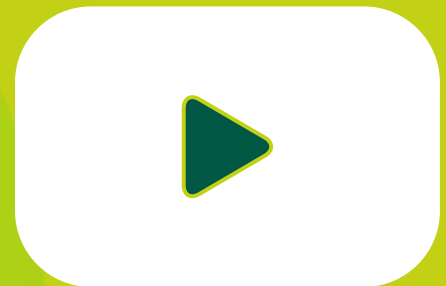
Atención al cliente.

VER



Servicio al cliente

VER



VIDEOS



Gestión de las personas.



"TÚ ERES EL PROTAGONISTA DE TU DESARROLLO"

Recuerda tener siempre presente este material de aprendizaje para potenciliar y desarrollar nuestros valores corporativos.