



# Reconocimiento y Motivación fundamentada en el trato del empleado como primer cliente

Tatiana Ferreira

# + ¿Que es Motivación?

- Motivación es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado





©www.thomaspeschak.com

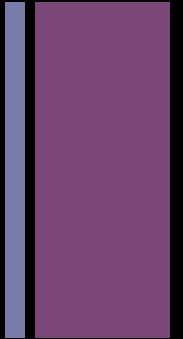
# + El Talento es Universal

- Las necesidades básicas son universales





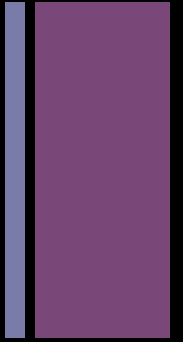
# Las 5 Verdades Humanas de Starwood (Starwood's 5 Human Truths)



- Pertenecer (To belong)
- Sentirse especial (To feel special)
- Estar en control (To be in control)
- Ser entendido (To be Understood)
- Alcanzar tu potencial (To reach your potential)



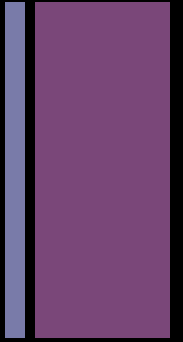
# + Motivación y Cultura



- La motivación es individual y altamente influenciada por la cultura del individuo
- El elemento cultural
- Cada cultura tiene sus características únicas y esenciales



# El Talento Latino como Ventaja Competitiva

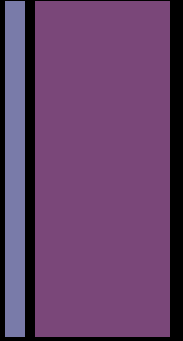


- Estándar de servicio latino – más personal y más informal que el servicio tradicional europeo o estadounidense
- Servicio empieza en el corazón





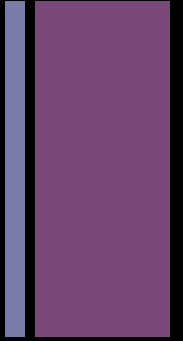
# Características del Talento Latino



- Compañeros de equipo y competitividad
- Expresión personal y orgullo en su trabajo
- Familia y vida social
- Accesibilidad



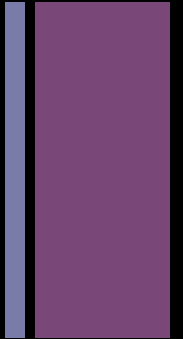
# Características del Talento Latino



- Respeto a superiores
- Las dificultades económicas y influencia en la cultura
- “Tropicalización” de los conceptos



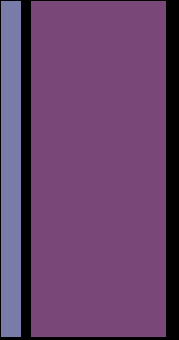
# Características del Talento Latino



■ Adaptación

■ Flexibilidad



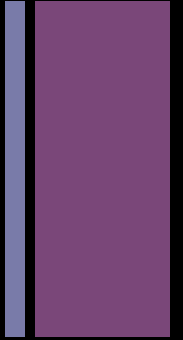


“No es el más fuerte de las especies el que sobrevive, ni tampoco es el más inteligente el que sobrevive. Es aquel que es más adaptable al cambio”

Charles Darwin



# Transformando Diversidad en Ventaja Competitiva



- Servicio es más personal
- Atención a los detalles
- No te ve como cliente, sino como invitado (guest)

# + Empowerment (Empoderamiento)

- El hecho de delegar poder y autoridad a los subordinados y de conferirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo



# Empowerment

Todos necesitamos espacio para volvernos increíbles



Empowerment = motivación = colaboradores que sobrepasan el mínimo necesario = bottom line



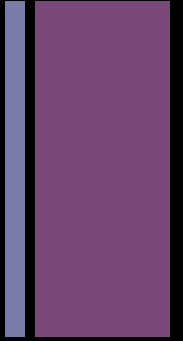
# + Empowerment

- Propósito
- Responsabilidad
- Orgullo
- Lealdad





# Disney Leadership Strategies (Estrategias de Liderazgo de Disney)

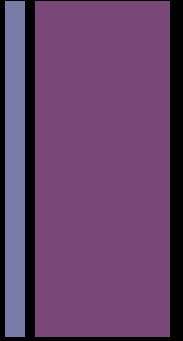


## ■ La manera Disney de hacerlo:

1. Liderazgo que empodera los a los colaboradores
2. Colaboradores Excepcionales
3. Clientes satisfechos
4. Resultados financieros



# Disney Leadership Strategies (Estrategias de Liderazgo)

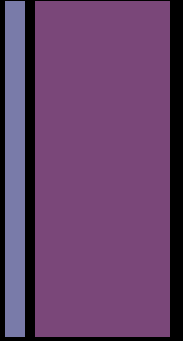


## Individualización del Liderazgo:

- Enséñales que todos son importantes
- Conozca a tu gente
- Permita que lo conozcan
- Salúdalos a todos con sinceridad
- Aprenda de cada miembro del equipo



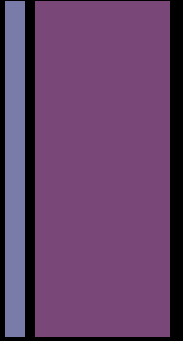
# Disney Leadership Strategies (Estrategias de Liderazgo)



- Esté disponible
- Escucha para entender
- Comunícate con claridad, honestidad y naturalidad
- Ayuda a quien te necesita – Inclusión



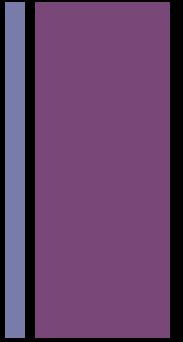
# Disney Leadership Strategies (Estrategias de Liderazgo)



- Olvídate de la cadena de mando
- Bríndales la oportunidad de resaltar  
– Elimina la “microgerencia”
- Celebre los éxitos
- Trata a la gente como quisiera ser tratado

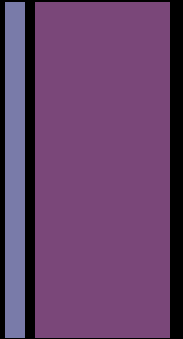


# El Empleado como Primer Cliente



- Felicidad en su lugar de trabajo
- La gente es la única verdadera ventaja competitiva
- Compensación – concreta y subjetiva
- Un estilo de vida

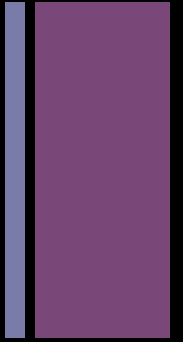
# + Actividad en Parejas



- 1. Piense en el más emocionante y poderoso gesto de reconocimiento que usted haya recibido. Cuénteme la historia.
- 2. ¿Por qué lo reconocieron? ¿Qué hizo para merecer este reconocimiento?
- 3. ¿Quién lo reconoció?
- 4. ¿Qué lo hace sentirse valorado?
- 5. ¿Por qué acontecimientos o éxitos laborales le gustaría ser reconocido?
- 6. ¿Cuándo usted tiene éxito, quién lo debe saber?



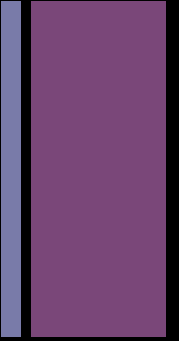
# + Actividad en Parejas



- Discussion:
- ¿Con qué frecuencia piensas en la motivación donde trabajas?
- ¿Que has hecho recientemente para motivar a tus colaboradores?

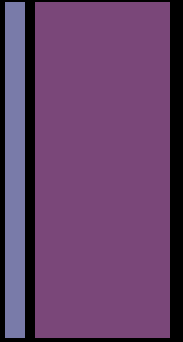
# + Como motivar por Empowerment

- Apreciación
- Reconocimiento
- Estímulo
- Refuerzo Positivo





# Como motivar por Empowerment



- Enseña mediante el ejemplo
- Entrena y facilita las herramientas de resolución:
  - Magical Moments
  - Take 5's

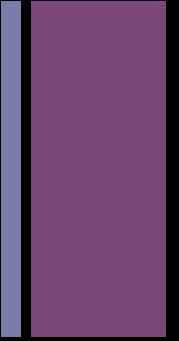
# + Como motivar por Empowerment

- Comunicación
- Feedback inmediato y efectivo
- Reconocimiento
- Preparación para lo inesperado



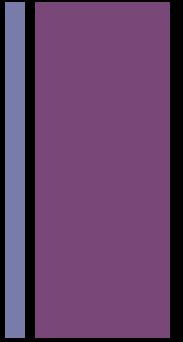
## + Ejemplos Prácticos

- Starwood - Concursos de ideas
  - colaboradores compartían la implementación de sus ideas y las 5 mejores ideas ganaban \$100 cada una.



# + Ejemplos Prácticos

- En Disney, colaboradores tienen un presupuesto para ejecutar el servicio excepcional
- Tienen que justificar si no lo utilizan por completo
- Entrenamiento





# Empowerment en todos los niveles

- Momentos mágicos para los “guests”
- La garantía de servicio excepcional
- “Guest Service Recovery”





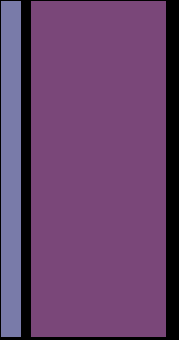
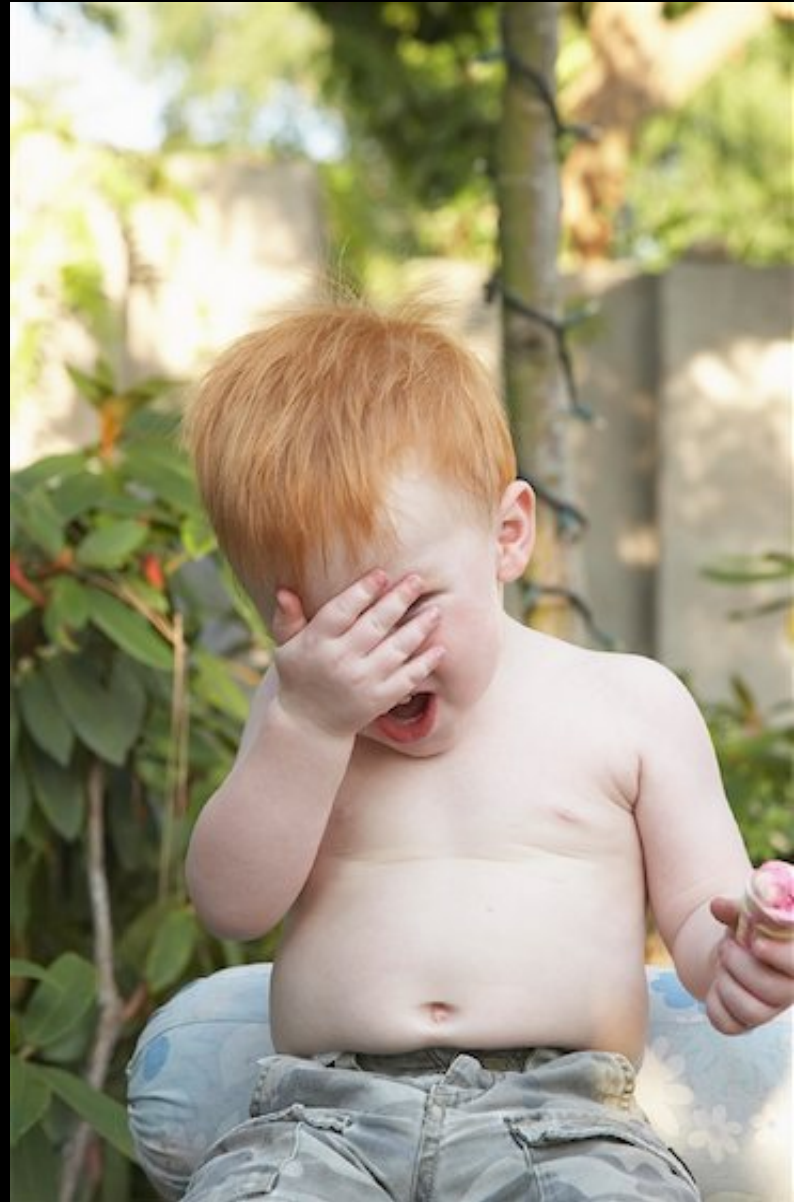


## ■ Puntos a considerar:

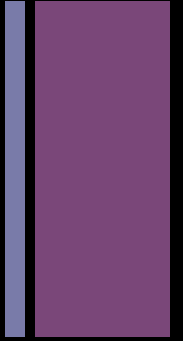
1. No es culpa de Disney
2. Ganaríamos más si compran otro helado
3. El niño está llorando



- Entrenamiento
- Empoderamiento
- Servicio de recuperación inmediato
- Reconocimiento





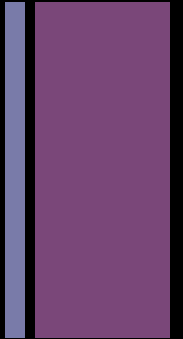


“Se puede soñar, crear, diseñar y construir el lugar más maravilloso del mundo, pero requiere de la gente para convertir el sueño en una realidad”

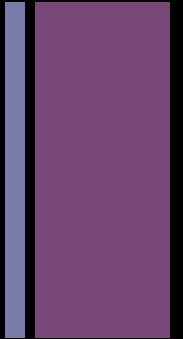
Walt Disney



# Referencias



- “Creating Magic” – Lee Cockerell
- “The Customer Comes Second” - Hal F. Rosenbluth and Diane McFerrin Peters
- [www.talentplus.com](http://www.talentplus.com)



## Email

[Tatiana@TFConsultingonline.com](mailto:Tatiana@TFConsultingonline.com)

## Twitter

[Tati\\_G\\_Ferreira](https://twitter.com/Tati_G_Ferreira)

## Linkedin

<http://linkedin.com/in/tatianaferreira>