



TEMA:
Liderazgo
Organizacional /
Excelencia
Operativa

¿CÓMO CREAS PROCESOS MÁS EFICIENTES?

20

Horst Schulze

CEO, The Capella Group Hotels;
Presidente Fundador, The Ritz-Carlton

RESUMEN DEL VIDEO:

En este video, Horst Schulze ayuda a los líderes a identificar la diferencia entre la eficiencia y la reducción de costos. Las empresas exitosas le dan un alto valor a la eficiencia que contribuye a resultados finales más saludables.

PREGUNTAS PARA DEBATE:

1. Al comienzo de este video, Schulze describe la diferencia entre la reducción de costos y el aumento de la eficiencia. Piense en una experiencia reciente como cliente en la que se dio cuenta que la marca le estaba reduciendo los costos pero dándole menos valor. ¿Qué le hizo pensar esto acerca de esa marca?
2. En su organización, ¿dónde ha intentado reducir los costos y cómo cree que esto ha afectado la experiencia del cliente con respecto a su marca?
3. Según Schulze, una mejor forma de reducir los costos es crear procesos más eficientes. Usando un rotafolio o un pizarrón, realice una lluvia de ideas con su equipo sobre cómo reducir los costos aumentando la eficiencia. (Por ejemplo: negociación de mejores precios de insumos, reducción de reparaciones, capacitación cruzada de empleados, eliminación del trabajo sin valor agregado, etc.)



TEMA:
Liderazgo
Organizacional /
Excelencia
Operativa

¿CÓMO CREAS PROCESOS MÁS EFICIENTES?

20

Horst Schulze

CEO, The Capella Group Hotels;
Presidente Fundador, The Ritz-Carlton

4. La historia de Schulze sobre la ropa de cama ilustró su punto sobre que los defectos a menudo están a cinco pasos de la causa raíz. Como equipo, identifiquen una queja persistente que escuchan sobre los servicios o los productos que proporcionan.

- ¿Cómo podría pasar por un proceso similar para descubrir la causa raíz?
- ¿Qué otros equipos o personas se podría necesitar que se involucren para descubrir una solución?

5. De todas las ideas que su equipo tuvo hoy para aumentar la eficiencia, elija la idea más importante y asigne a un miembro del equipo para que dirija el proceso para aumentar la eficiencia en esa área.