



Ficha

Autores

- Stephen C. Lundin
- Harry Paul
- John Christensen

Editorial Urano / Empresa Activa

I.S.B.N. 84-95787-11-3

Tema Empresa - Comportamiento Organizacional

  ¡Adquiera el libro!

 **Estar presente**

Aun cuando parezca que no estás haciendo nada, debes estar atento, buscando con la mirada el momento de intervenir ante tu cliente

Cuando estás presente, significa que estás totalmente implicado en tu trabajo

Estás observando a tu público y relacionándote con los clientes

Te comunicas con tus clientes (incluso los nuevos), como si fueras un amigo al que hace tiempo no han visto

 **Objetivo**

Plantear las claves para crear un ambiente de trabajo innovador y rentable

Reconocer que una actitud distendida, atenta y entregada conduce a más energía, entusiasmo, productividad y creatividad

 **Elige tu actitud**

Aunque no puedas escoger el trabajo en sí, siempre puedes elegir cómo lo vas a hacer

Esa elección determina tu comportamiento

Aceptar que cada quien elige su actitud, demuestra responsabilidad e iniciativa

Escoger tu actitud y actuar como víctima es absolutamente incompatible

Es de esperar que la actitud que eliges muestre lo mejor de ti mismo

Quizá no podemos hacer aquello que más nos gustaría en cada momento, pero todos podemos escoger disfrutar de lo que hacemos

Pasos

- Convoca una reunión y di lo que piensas
- Busca un mensaje que transmita la noción de elegir una actitud de manera que todo el mundo pueda entender y personalizar
- Proporciona la motivación necesaria
- Persiste con fe

 **Alegrarles el día**

Ventajas

- Es bueno para el negocio
- Atender bien a clientes proporciona satisfacción
- La atención se centra en la manera de servir eficazmente a los demás
- Es sano, nos hace sentir bien y desencadena más energía

Puesta en marcha

- Complace a clientes
- Ayuda ciertos empleados
- Escalonamiento de horarios
- Formar grupos que analicen formas de ser más útiles a clientes
- Organizar premios por el servicio, basados en número de clientes que así lo manifiesten
- Organizar sesiones con clientes
- Elegir equipo especial cuya misión sea sorprender y deleitar a clientes
- Momento de la verdad**
- Convertir cada transacción con clientes en una transacción positiva

 **Jugar**

Ventajas

- La gente contenta trata bien a los demás
- Pasarlo bien conduce a la creatividad
- El tiempo pasa más rápido
- Pasarlo bien es sano
- El trabajo se convierte en recompensa en sí mismo y no en un camino a las recompensas

Puesta en práctica

ESTÁS EN UNA ZONA DE RECREO; OJO CON LOS NIÑOS ADULTOS

Señales que digan:

- Hacer un concurso para elegir el chiste del mes, que se publicará en el tablón de información
- Añadir más color y crear un ambiente más interesante
- Añadir más vida con plantas y un acuario
- Celebrar acontecimientos especiales como invitar a un actor a que amenice la comida
- Instalar lucecitas para encenderlas cuando haya que animarse o alguien tenga una buena idea
- Hacer cursos de creatividad
- Crear una zona de creatividad
- Formar comité de juego permanente para que fluyan ideas

Elaborado por:
Resumen Inteligente
CONOCIMIENTO CLAVE PARA EL EXITO