

**Equipos
MULTI GENERACIONALES**

**EL ESTUDIO PROFESIONAL Y
NUESTRAS VIVENCIAS.
UN ENFOQUE NACIONAL.**

Septiembre 2014

Ing. Guillermo Borda

Cual fue el disparador para elegir el tema?

Un cliente:

Que hacemos con estos “pibes “
a los que **NO podemos Liderar?**

Gerencia

Que hacemos con estos “dirigentes”
que **NO NOS** entienden ?

Sala de descanso /Cafetería

2

Me puede dar un curso para ADAPTARME?

logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL



**El modelo de "curso"
ha dejado de ser efectivo**

**Le propongo
un momento de
REFLEXIÓN
COMPARTIDA**

Acciones posibles ante una reflexión:

logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

NO CAMBIAR

SIMULAR

CAMBIAR



"El Pensador"
(Auguste Rodin)




ADAPTARSE

logos
ESCUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Adaptarse :
Acomodarse
o ajustarse
a una situación
o un lugar
distinto del habitual.

Ejemplo de adaptación



Adaptarse, muchas veces genera “incomodidad inicial”

logos
ESCUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Adaptación necesaria.

Los Modelos Mentales de los miembros de mi equipo.

Los valores reinantes en la sociedad.

Los sueños de mis colaboradores / sus Objetivos Personales.



Mis Modelos Mentales

Los valores reinantes en la empresa.

El negocio / los objetivos

La supervivencia económica de la empresa

TENDENCIA → **Incomodidad inicial**

Modelos Mentales

logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

LOS MODELOS MENTALES SON **SUPUESTOS**
ARRAIGADOS EN NUESTRAS MENTES,
ILUSTRACIONES, IMÁGENES O HISTORIAS QUE
INFLUENCIAN EN COMO VEMOS EL MUNDO.

Peter Senge

Fuentes de Modelos Mentales

logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

1-CULTURA

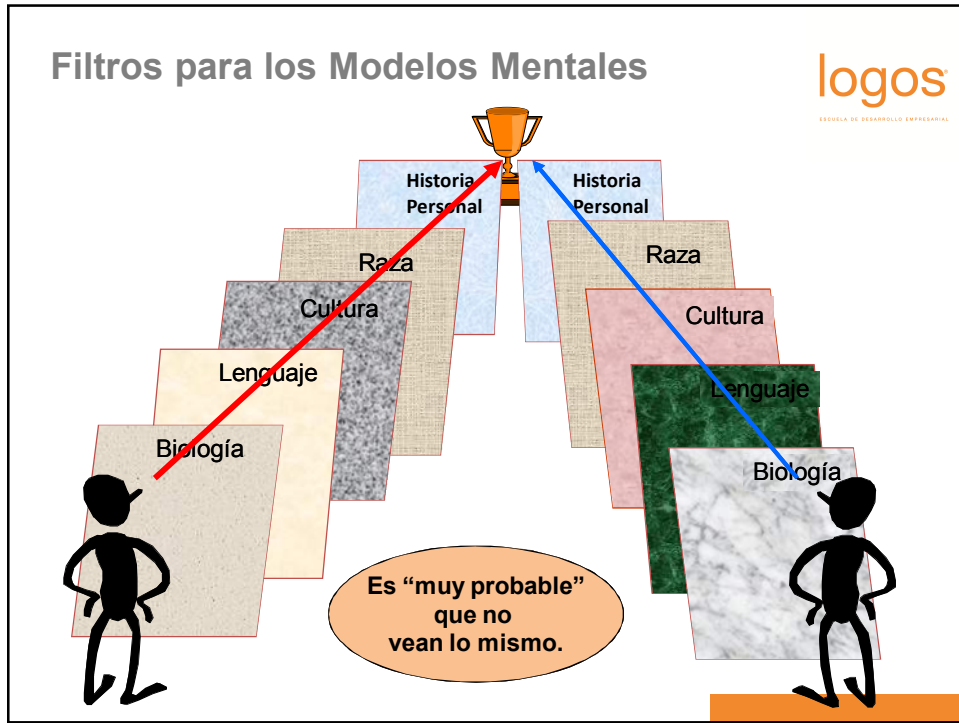
3-LENGUAJE

5-HISTORIA
PERSONAL

2-BIOLOGÍA

4-RAZA

8



logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

MI modelo mental

MI modelo mental

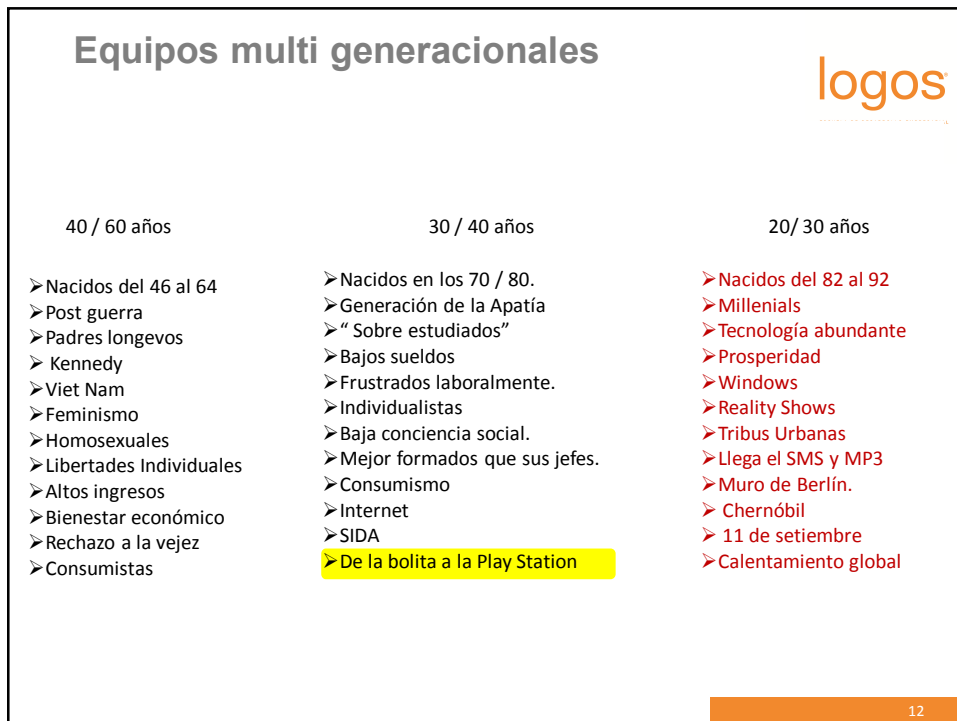
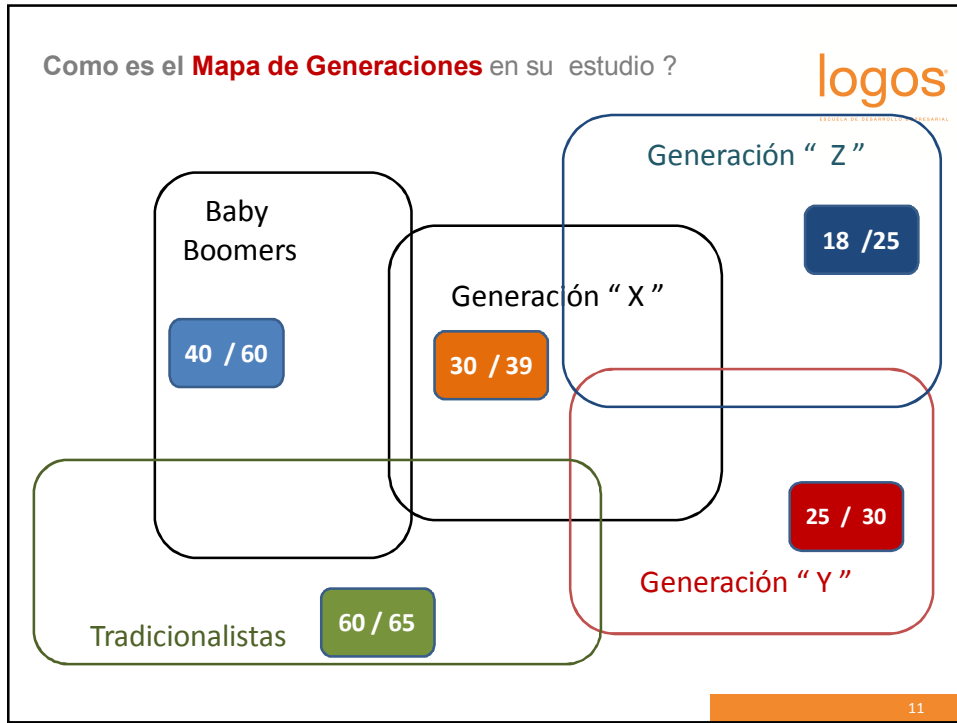
ALERTA

El padre

El Hijo

Los modelos mentales generan ABISMOS en las relaciones de personas.

P. Senge







logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Y como es la comunicación en la empresa?

Me deja chequear si no hay muchos JUICIOS?



Consultor



“ CREO
Que Buena”

La Comunicación en las ORGANIZACIONES.

logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

INEFECTIVIDAD

INSATISFACCIÓN

SUFRIMENTOS

Esta es la realidad de muchas empresas y organizaciones debido a la forma que se COMUNICAN sus integrantes y es FUENTE de conflictos frecuentes.



Ejemplos de Actos del Habla

logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

“ Ustedes trabajan MAL”	Declaración / Juicio
“ Me recibí en Rosario”	Afirmación
“ Quien puede cambiar el bidón del bebedero?”	Pedido
“ Si alguien tiene problemas con la guardia del primero de Mayo ,yo puedo cubrirlo.	Oferta
“ Prometo entregarle el Balance el jueves”	Promesa

9

Actos del habla

logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

DECLARACIONES	D
AFIRMACIONES	A
PEDIDOS	P
OFRECIMIENTOS	O
PROMESAS	P



TODAS LAS RAZAS (CULTURAS) REALIZAN
LOS MISMOS ACTOS DEL HABLA

Declaraciones que afectan la realidad....

logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL



MI DECLARACIÓN puede cambiar la realidad a punto tal que la otra persona se sienta AGREDIDA.... originando un conflicto !

Pero no olviden que una DECLARACIÓN, siempre es un JUICIO



20

5.1- SEIS Declaraciones "fundamentales" (1)

logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Declaración
 del NO



- Muestran nuestra Autonomía
- Atención a la CORPORALIDAD !

Declaración
 del SI



- Somos mejor ofertas para otros
- **Cuidado con el : "Toma todo"**

Declaración
 del NO SÉ



- Muestra nuestra POTENCIALIDAD para aprender

5.1- SEIS Declaraciones "fundamentales" (2)

logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Declaración
 de GRACIAS



- Expresando SATISFACCIÓN
- Expresando RECONOCIMIENTOS
- Expresando GRATITUD a la vida

Declaración
 de AMOR



- Muestran capacidad de dejar claro que el otro nos importa

Declaración
 de PERDÓN



- Muestra la GRANDEZA de poder volver a empezar.

logos
ESCUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL



Las DECLARACIONES
que son.....
JUICIOS



logos
ESCUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Resumiendo.....

```

    graph LR
      A[AFIRMACIONES] --> B[Verdaderas]
      A --> C[Falsas]
      B --> D[Trascendentes]
      B --> E[Intrascendentes]
  
```

Hay que tener PODER para expresar un Juicio.

```

    graph LR
      J["JUICIOS  
(Declaraciones)"] --> V[Válidos]
      J --> I[Inválidos]
      V --- P["Potencialidad  
de Conflictos"]
      I --- P
  
```

Los Juicios y el “Juez”

logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

- Haga el juicio con relación a **standares** (Ej: vestimenta)
 - Limite el juicio a dominios **relevantes**.
 - Mantenga la **dimensión temporal** del juicio.
- Tome los juicios **con levedad**.



Definición de Marketing uno a uno

logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

“Es la **relación** existente entre una empresa y sus clientes, a través del conocimiento de **sus gustos individuales , sus hábitos de consumo, su frecuencia de compra,** etc., con el fin de enfocar todos los esfuerzos y estrategias, para **asegurar la fidelidad total del consumidor “**

Objetivo del Marketing UNO a UNO

Identificar los mejores clientes y **ADAPTARSE** a la medida de sus necesidades .

Estrategia posible:

logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

CAMBIAR



Considerar a cada empleado como UNICO !!

Etapas de Implementación del MKT 1 a 1

logos
ESCUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

1

Conocimiento del cliente

2

Diferenciación de clientes

3

Interacción con el cliente

4

Personalización de productos y servicios

Estrategia a seguir para mejorar la retención de Talentos.

logos
ESCUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL



ADAPTADOR
de la herramienta
Existente.

Etapas de Implementación en RETENCIÓN

logos
ESCUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

- 1** **Conocimiento** de los empleados
- 2** **Detección** de empleados valiosos.
- 3** **Interacción SOSTENIDA** con los empleados.
- 4** Asignación de **tareas PERSONALIZADAS.**

logos
ESCUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL



y esta manera de actuar.... Me dará **BENEFICIOS ?**

logos
ESCUOLA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Marketing Uno a Uno.	Conociendo a los empleados.
<ul style="list-style-type: none"> • Recortar gastos en campañas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajar la tasa de rotación.
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar ofertas a medida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar “carreras laborales” a medida.
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación personalizada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación personalizada.
<ul style="list-style-type: none"> • Abandonar segmentos NO rentables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poner foco en empleados valiosos, sin perder de vista el clima laboral.



Preguntas que ayudan a empezar :



Conozco a mis clientes?



CONOZCO a los miembros de mi equipo ?



La empresa dispone de una correcta segmentación de la clientela?



Todos los miembros aportan **IGUAL VALOR** al funcionamiento del equipo ?

Preguntas que ayudan



CLIENTE Cuáles son sus **expectativas**, para poder ofrecerles nuevos productos o complementar los servicios existentes?



“Cuáles son sus **SUEÑOS** ?... los podrán cumplir en esta empresa?



Qué sugerencias han formulado los clientes que nos permitan diferenciarnos de los competidores para darles satisfacción?



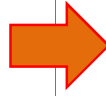
Hacemos encuestas de clima laboral y **ACTUAMOS EN CONSECUENCIA**?
Sabemos lo que quieren los empleados ?

Preguntas que ayudan

logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL



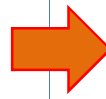
Qué consideran importante los clientes a la hora de decidir su compra. Qué valoran menos de nuestros productos ?



Que es lo que más valoran de trabajar en nuestra empresa? Y lo que MENOS valoran?



Se dispone de toda la información que precisamos de cada cliente? Sabemos quien influye en sus decisiones de compra?



Sabemos QUIEN es más influyente en su entorno FAMILIAR o quienes influyen en sus decisiones laborales?

Recomendaciones y Estrategias Sugeridas

logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL



Que
Podemos
hacer ?

Acciones posibles

logos
ESCUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

GREAT
PLACE
TO
WORK®



1



No escatimar esfuerzos en que la

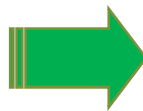


PERCEPCIÓN SOBRE EL LUGAR DE TRABAJO se parezca a

Visión sobre oportunidades

logos
ESCUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

2



Evitarles la percepción “
de
**EMPANTANADO
LABORAL.**

Briosa
LIBERTAD
para crecer
y “moverse”.

Clima Laboral

logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

3



“Chispazos” continuos



“Temporales”



Evaluar permanentemente
QUE clima perciben
los colaboradores.



Paraíso



Soledad de desierto

Incentivos personalizados

logos
ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

4



Calidad de Vida

logos

ESUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

5



Teletrabajo



Buscar la
ARMONÍA



Asistir a eventos
de los hijos



Guardería en la empresa



Programas de cuidados

Proyectos a su cargo.

logos

DEVELO EMPRESARIAL



Integración y comunicación

logos
ESCUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

7

Respete sus opiniones



Facilite su integración

logos
ESCUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

MUCHAS GRACIAS !!

Aprecio sus preguntas.

Mail: gborda@escuelalogos.com

Blog: gbordablog.wordpress.com