

“Un solo equipo para lograr resultados”

Círculo de
Afiliados



#SOYEMPRESARIO

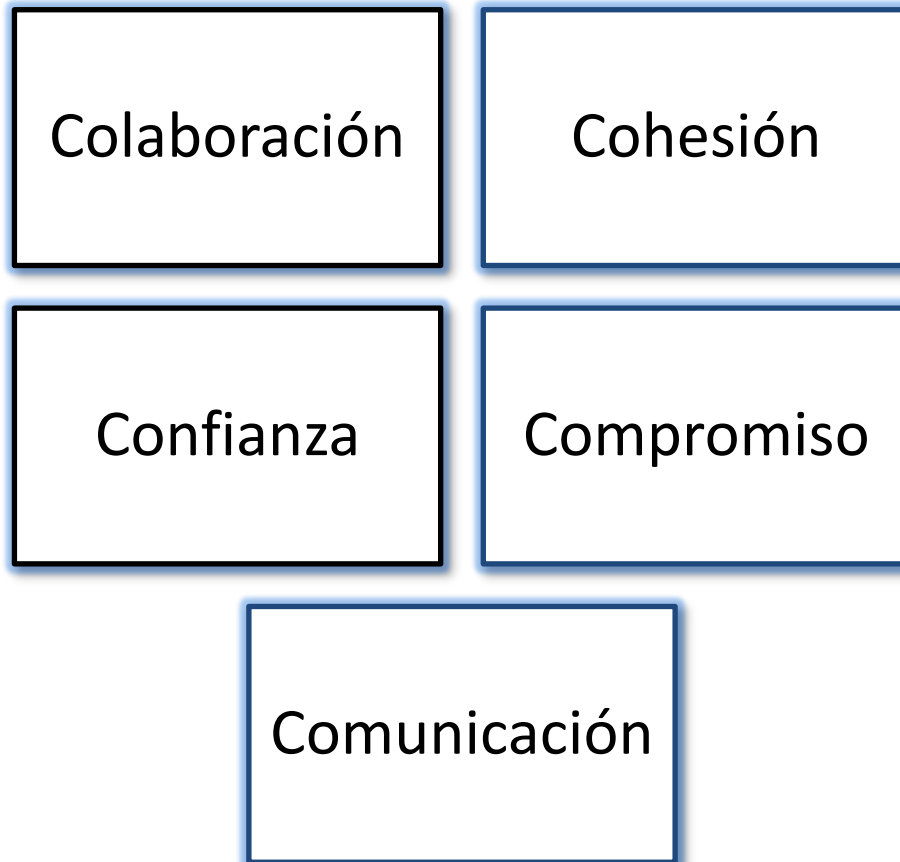
Friedman •

¿PORQUE ES IMPORTANTE TRABAJAR EN EQUIPO?



PORQUE ES IMPORTANTE TRABAJAR EN EQUIPO

1. Porque se **complementan** las **habilidades** y los **talentos**.
2. Porque se **completan** más **rápido** las **tareas**.
3. Porque **confías** y te vuelves **confiable**.
4. Porque **aumenta** el **sentido** de **pertenencia**.
5. Porque es **gratificante** para **todos**.
6. Porque **no estarás solo**.
7. Porque únicamente así se alcanzan las **metas**.
8. Porque de esa manera **aprendes más** de **ti**.
9. Porque puedes **resolver** mejor los **conflictos** y **encontrar nuevas ideas**.
10. Porque es mucho más **divertido**.

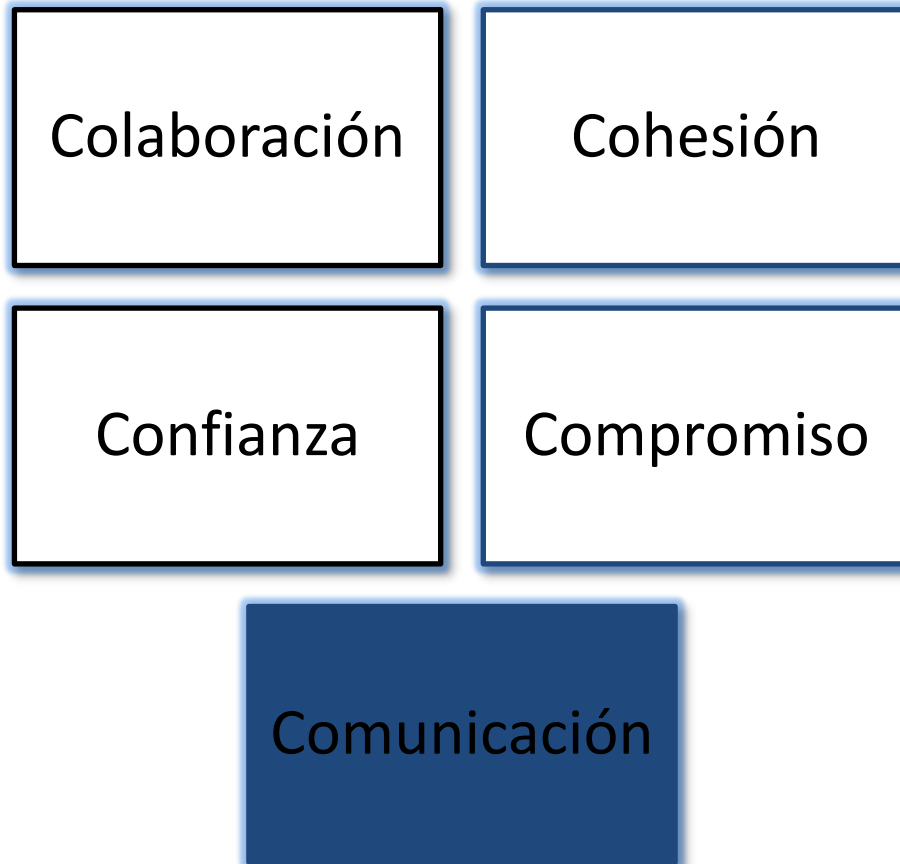


disposición absoluta para asumir la responsabilidad individual.

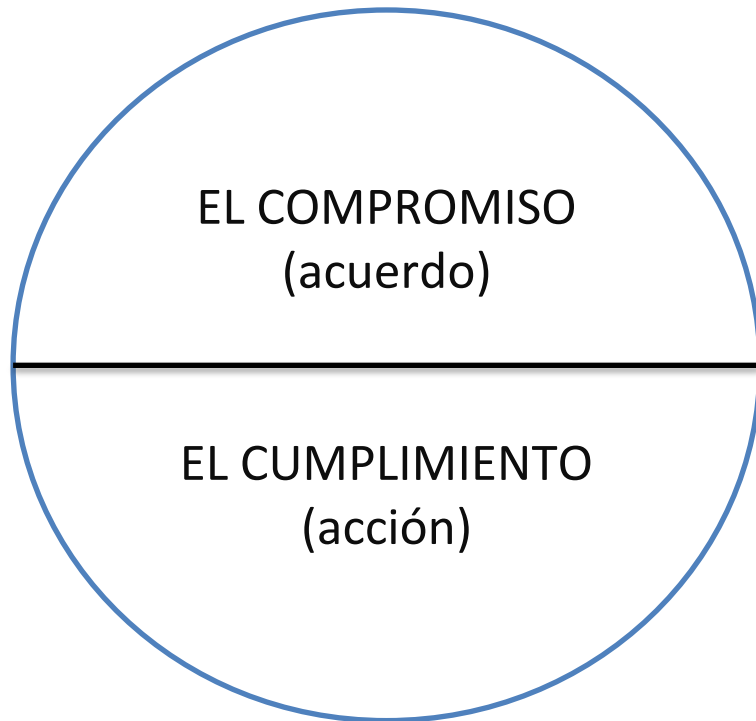
Responsabilidad hacia el logro de un objetivo o tarea

Forma en que queremos que todos trabajen en la organización siendo responsables de las acciones que toman para el logro de los objetivos





EN UNA COORDINACIÓN HAY DOS PROCESOS INVOLUCRADOS



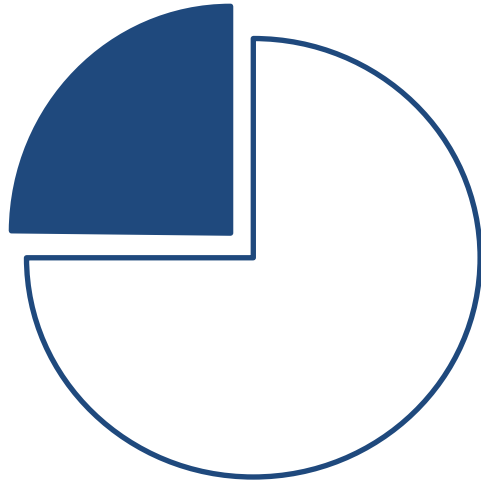
EL COMPROMISO

- Se inicia con un pedido o una oferta
- Requiere de la aceptación del otro

EL CUMPLIMIENTO

- Se lleva a cabo la acción acordada
- Requiere la conformidad del otro





FASE 1

PEDIDOS Y OFERTAS

Qué SUCEDE antes de hacer un pedido o una oferta?

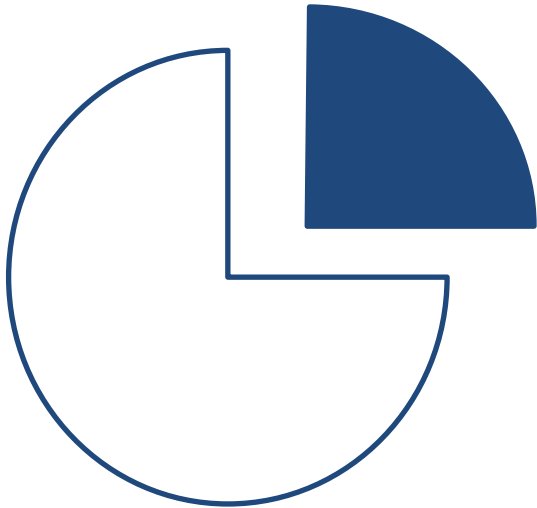
Alguien detecta o declara que hay una necesidad

Qué DEBEMOS TENER EN CUENTA antes de realizar efectivamente un pedido o una oferta?

- Las experiencias anteriores
- Mis intereses
- Los intereses del otro
- Lo que está sucediendo
- Las emociones involucradas
- Mis prejuicios, opiniones (ideas que tengo a priori)

Detectar la necesidad	Dentro de una semana tengo una reunión con la gerencia para definir la estrategia de ventas para el próximo semestre. En las últimas reuniones no he contado con los informes que hubiera querido tener.
Formular la necesidad con precisión	Los informes no contaban con la comparativa por sucursales y les faltaba un gráfico de proyección interanual, etc...
Elegir una solución	Le voy a pedir a Ana que me prepare un informe más completo
Seducir, generar contexto, Explicar el para qué	...Ana creo que me puedes ayudar mucho con algo y es importante para mi contar con tus conocimientos. Seguramente podré hacer una gran diferencia en la próxima reunión que tengo con la gerencia...
Hacer el pedido/oferta detallado	Necesito que me prepares un informe, para dentro de 3 días que contenga los siguientes datos... x, y, z

Área/Persona	Que necesito de ella? Que información me da?	Que necesita de mí? Que información le doy?



FASE 2

NEGOCIACIÓN COMPROMISOS Y ACUERDOS

Con mucha frecuencia las personas hacen promesas, se comprometen a hacer cosas, sin pensar demasiado cómo podrán cumplirlas.

Luego de un PEDIDO/OFERTA:

Aceptar	Se crea un compromiso una PROMESA
Condicionar	No está en condiciones de responder en este momento. Tiene que verificar recursos o posibilidades. Te contesto en x días. Puedo cumplir, si ocurre xxx
Contra ofertar	Negociar condiciones
Especificar	Pedir aclaraciones, interiorizarse más en detalle.
Declinar	No puedo. No se. No me interesa. Etc.

En el momento de comprometerse, ambos declaran condiciones...

- Qué hacer y cuándo
- Cómo y cuando avisa si no puede cumplir
- Cómo y cuando consulta si no sabe o no tiene
- Otras condiciones...

TIP 2:

Antes de aceptar un compromiso pregúntese...

1. ¿Entiendo qué me pide la otra parte?
2. ¿Tengo las habilidades y recursos necesarios para hacerlo?
3. ¿Tengo la certeza de contar con el apoyo de las personas de quienes dependo?
4. ¿Estoy dispuesto a tomar las medidas necesarias para mitigar los riesgos previsibles?

COMO ES AHORA...	COMO QUIERO QUE SEA...
<p>Hace tres meses que el depósito está muy desordenado. Perdemos tiempo y ventas.</p>	<p>Para fin de mes el depósito estará limpio y con cada cosa en su lugar.</p>

Qué pedidos, ofrecimiento y compromisos necesitas generar, sostener y/o revisar para “salir de la queja” y pasar al “reclamo”?

PEDIDOS	OFERTAS	COMPROMISOS
<p>Podrías quedarte x hrs. extra para ordenar el depósito?</p>	<p>Te ofrezco dos días de franco a cambio de ...</p>	<p>Yo me encargo de hablar con las sucursales para enviar lo que falta y así hacer lugar</p>



FASE 3 EJECUCIÓN

EJECUCIÓN IMPECABLE

MAXIMA: Cumple con tus compromisos

No siempre se puede cumplir, ocurren eventuales que están fuera de nuestras manos.



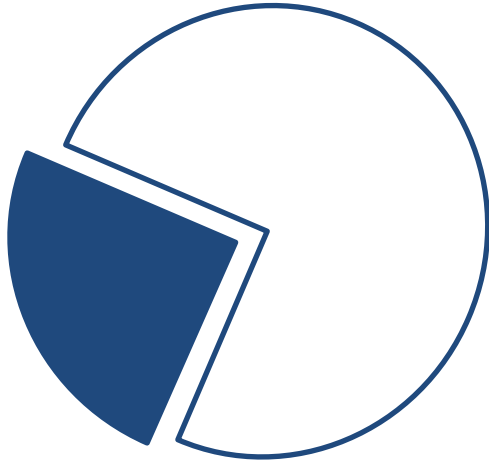
Asume la responsabilidad, informa, haz una contra oferta, repara el perjuicio, compensa.

FINALIZACIÓN DE LA EJECUCIÓN

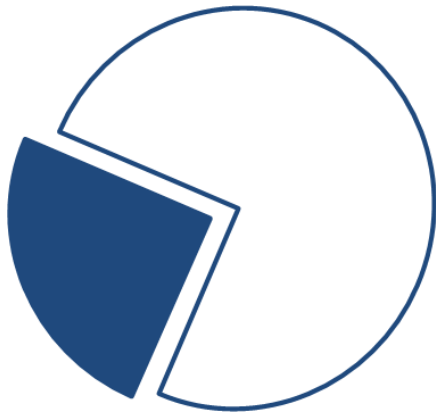
La etapa de ejecución finaliza cuando quien tenía el compromiso de hacer una tarea declara que la ha cumplido

THE END

**Pero este NO ES EL FIN
de la coordinación de
Acciones !!!**



FASE 4 EVALUACION Y CIERRE



- **Evaluación y cierre**
- **Queja VS Reclamo**

EVALUACION Y CIERRE

El proceso de coordinación de acciones finaliza cuando, quien realizó el pedido, **declara “satisfacción”**



Luego de la EVALUACION...

Si el que pidió está satisfecho se espera que:

- Declare tema cerrado
- Agradezca
- De un feedback de reconocimiento

Si el que pidió NO está satisfecho puede:

- No hacer nada
- Quejarse
- Hacer un reclamo productivo
- Reflexionar sobre lo que no anduvo bien
- Dar feedback de crecimiento

Si HACE UN RECLAMO

- Abre la posibilidad de corregir, re pactar y finalmente obtener lo que se había pedido.
- Abre la posibilidad de aprendizaje para el futuro.
- Permite se revelan las formas en las que se PIDIO, se hizo el COMPROMISO y se EJECUTO. Para actuar de una manera más efectiva la próxima vez.

FASE IV: EVALUACIÓN Y CIERRE

Conversación para un Reclamo	
APERTURA	“Debo hablar contigo acerca de...”
MUESTRO HECHOS	<ol style="list-style-type: none">1. “Tu prometiste A en un tiempo X y no cumpliste. Estás de acuerdo ?2. “Por la información que tengo pasó tal y tal cosa... es así ?”
JUICIOS	“Tu incumplimiento me ha perjudicado de ... tal manera.. Estás de acuerdo? Lo ves diferente ?
NUEVO PEDIDO	“Te pido...” Reparar, Compensar, Pactar nuevos protocolos, etc. “Ves alguna forma mejor ?”

“Un solo equipo para lograr resultados” Friedman.



COORDINANDO ACCIONES		Nombre y Apellido:	Área:
ACCIÓN A COORDINAR :			
PREGUNTAS GUIA		COMPLETEAR	
PEDIDO/OFERTA	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuáles son las inquietudes y necesidades expuestas o detectadas? Datos relevantes del contexto Experiencias anteriores Juicios previos 	PEDIDO / OFERTA realizado (A quién fue realizado)	
NEGOCIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuáles son las condiciones de satisfacción? La otra parte contra ofertó, pospuso, declino? 	COMPROMISO acordado (responsables, fechas, resultados observables esperados)	
EJECUCIÓN	<p>Antes de comenzar...</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de acción Posibles contingencias <p>Una vez finalizada ...</p> <ul style="list-style-type: none"> Hubo que renegociar? Hubo demoras? Cómo se manejaron? 	ACCIONES Y CONTIGENCIAS	
EVALUACIÓN Y CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> ¿Recibió feedback? ¿lo solicito? ¿Hubo quejas o reclamos? ¿Cuál fue el aprendizaje? ¿Qué nuevas acciones se tomaran para que la próxima vez el resultado sea más satisfactorio? 	FEEDBACK – APRENDIZAJE – REFLEXIÓN SOBRE LO Q SE HIZO BIEN Y LO Q PODRÍA SER HECHO MEJOR	