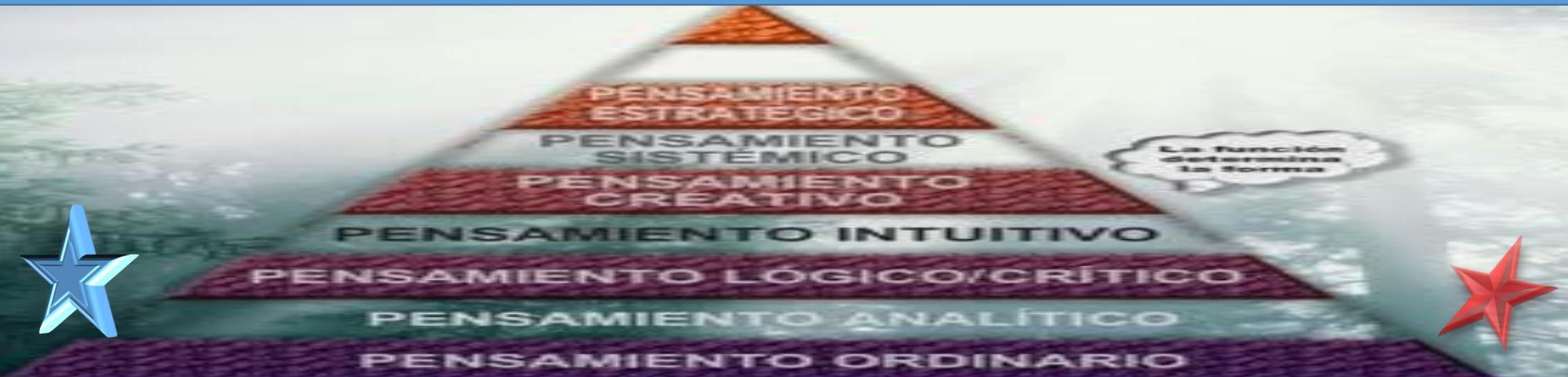


Liderazgo y resiliencia dos herramientas para la atención al cliente



Una experiencia sobre Clima Laboral

“Ni para los trabajadores existen jefes con 100% de sentido humano...ni para los jefes existen trabajadores 100% capaces y competentes”

Tampoco existen servidores 100% perfecto ni habrá un cliente 100% agradecido

La mayoría de los jefes ordenan y controlan sin preocuparse por la calidad de vida de sus colaboradores, sus exigencias o sus necesidades LA MALA RELACIÓN CON EL JEFE Y EL MAL CLIMA LABORAL es el ppal motivo de las renuncias en el mundo.

La mala relación entre el jefe y el colaborador aumenta en un 20% la rotación de personal, le resta un 50% de efectividad a la capacitación, un 80% a la motivación y un 70% de baja en la productividad.

**JEFES
INQUISIDORES/TRABAJDORES
INFELICES**

Tenemos muchas cosas buenas pero solo unas bobaditas para

corregir :

- Envidia**
- Soberbia**
- Odio**
- Pereza**
- Sacaculismo Estratégico**

1.- LA ATENCION AL CLIENTE INTERNO EN LA CORPORACION ES

EXCELENTE

BUENA

REGULAR

MALA

2.-LA ATENCION AL CLIENTE EXTERNO EN LA CORPORACION ES

EXCELENTE

BUENA

REGULAR

MALA

3.-DOS COSAS QUE YO HARIA PARA QUE L ATENCION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO SE MEJOR SON

A.- _____

b.- _____

4.- EN LA CORPORACION ME SIENTO:

FELIZ

MÀS O MENOS

MALANGAS

EL SUBPROCESOS PARA EL DESARROLLO HUMANO DE LA CORPORACIÓN VENDE LOS SIGUIENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS

- ✓ **Nomina todos los servicios asociados a ella**
 - Situaciones administrativas
 - Liquidación de Prestaciones
 - Tiempo Extra
- ☐ **Bienestar Social**
 - SERVICIOS DE CAPACITACIÓN
 - RECREACION Y DEPORTE
 - INCENTIVOS
 - DOTACIÓN
- ❖ **Seguridad y Salud en el Trabajo**
 - Salud ocupacional y todo lo relacionado con el ramo (atención en accidentes, exámenes médicos, mantenimiento de comités, políticas de ambiente sano de trabajo
- **GERENCIA OPERATIVA DEL CHUZO**
 - Vende certificados...
 - NOS HACE LA SEGUNDA EN TODO Y A TODOS

Plataforma Estratégica del Subproceso de

Gestión para el Desarrollo Humano

Objetivo: Producir un conjunto de acciones coherentes y encadenadas que se relacionen directamente con la administración de Recurso Humano Corporativo con impacto directo sobre:

1.- **Clima Laboral**

2.- **Capacitación y Formación Permanente (pertinente y conducente)**

Compromiso con la Misión y la Visión Corporativa.

Cultura ciudadana y Atención al Cliente.

Filosofía de Servicio (Vocación Orgánica-Personal- Corporativa)

3.- **Políticas de Bienestar e Incentivos Institucionales.**

**Tres líneas estratégicas y dos Programas de
Formación Permanente**

Objetivo General

Proporcionar a los participantes los conceptos básicos para lograr que la atención y el servicio que se brinda a los clientes sean de calidad excelente.

Objetivos específicos.

- ❑ Comprender los factores que hacen posible la integración del ser y como inciden en el trabajo que desempeñan. Buscando un desarrollo profesional y personal.
- ❑ Comprender los conceptos claves sobre el ciclo de servicio.
- ❑ Práctcar el código de calidad en el servicio de la entidad.
- ❑ Fomentar una actitud positiva de servicio para dar excelencia.

Realmente el motor de nuestra corporación es que haya quién consuma nuestros productos: Cuando la competencia es perfecta el cliente puede elegir de muchas opciones y hasta volverse exigente



Estratégico

Cultura del Servicio y
Atención al Ciudadano

Direccionamiento
Estratégico

Comunicaciones

Misional

Ordenamiento Ambien-
tal del Territorio

Gestión del Conocimien-
to y la informeción
Ambiental

Acciones Directas para
el Manejo del Medio
Ambiente

Control de los Recursos
Naturales y el Medio
Ambiente

Educación Ambiental y
Participación Ciudada-
na

Apoyo

Gestión Administrativa

Gestión Financiera

Gestión Jurídica

Gestión Tecnología

Laboratorios

Gestión para el
Desarrollo Humano

Evaluación

Gestión del Control
Interno

Mejora Continua



20°C Parc. nublado



ESP

Resiliencia, clave para un liderazgo exitoso





INTELLECTUALMENTE COMPETENTE

- Tiene capacidad para tomar decisiones libres, autónomas y responsables .
- Tiene capacidad de discernimiento.
- Tiene Capacidad para acoplar los avances de su ciencia a su patrimonio intelectual
- Tiene Claridad en el manejo y administración de sus emociones

Basura Emocional
Inteligencia Emocional
Equilibrio y Autocontrol

ESPIRITUALMENTE COMPETENTE

- RESILIENTE
- RESPETUOSO DE LA DIFERENCIA
- COHERENTE
- PRACTICANTE DE LOS VALORES SOCIALES IMPERANTES.
- ADAPTABILIDAD A LOS DIFERENTES ESCENARIOS DONDE LE CORRESPONDA INTERACTUAR
- PERSONALIDAD EN EQUILIBRIO (EGO,ALMA Y SELF)



1.- Los equipos resilientes superan las barreras de las diferencias sin afectar el



**De los miembros
del equipo**

- 2.- Los equipos resilientes comparten la misión y la visión del equipo y la conjugan con las personales . (estructura monolítica)
- 3.- Los equipos resilientes carecen de espías en su interior.
- 4.- Los equipos resilientes hacen del conflicto una fortaleza
- 5.- Los equipos resilientes solo tienen líder en los momentos de verdad.



**“Cuando en tu dependencia se vive un ambiente familiar,
se celebran triunfos y se comparten fracasos...HAY
EQUIPO”**

LIDER

TRABAJO EN EQUIPO

HONOR
Inte

NO

disc

“Un Líder elogia en público y regaña en privado...corrige sin ofender y orienta sin humillar”

AMISTAD

LISMO

TRANSPARENCIA

El trabajo en equipo
valor

“El doctor Pancho Bananas fue nombrado Gerente ...”

“Nada sobre esta tierra puede detener al hombre que posee la correcta actitud mental para lograr su meta... Nada sobre esta tierra puede ayudar al hombre con la incorrecta actitud mental para llegar a su meta”.

*No podré hacerlo
sin ustedes*

Un optimista ve oportunidades en toda calamidad. Un pesimista, ve calamidades en toda oportunidad.



Diferencias entre Jefe y Líder

Liderazgo por Autoridad

- Existe por la autoridad.
- Considera la autoridad un privilegio de mando.
- Inspira miedo.
- Sabe cómo se hacen las cosas.
- Le dice a uno: ¡Vaya!
- Maneja a las personas como fichas.
- Llega a tiempo.
- Asigna las tareas.

Liderazgo Esencial

- Existe por la buena voluntad.
- Considera la autoridad un privilegio de servicio.
- Inspira confianza.
- Enseña como hacer las cosas.
- Le dice a uno: ¡Vayamos!
- Reconoce la importancia de las personas.
- Llega antes.
- Da el ejemplo.

Las Disfunciones en los Equipos de Trabajo

Falta de confianza,
Temor al conflicto,
Falta de compromiso,
Falta de responsabilidad
Desatención a los Resultados.



La no coincidencia de las misiones y las visiones personales con la misión y la visión de l equipo



que causa el mal genio

"LO HACE A PROPÓSITO"



PARA SERVIRLE CON MUCHO GUSTO

"PREOCUPACIÓN"

"ESTOY ENTRAÑADO"

"PUEDO LOGRARLO"

Image ID: 1485

"POSIBLEMENTE NO SE HAYA DADO CUENTA DE LO QUE HACE ME MOLESTA"

2. La motivación intrapersonal hacia el trabajo

64% de los empleados dicen que están deprimidos o ansiosos y que tienen ganas de estar trabajando en otro lugar. 2.112.000

87% de los empleados no ven ningún otro sentido en su trabajo que ganar su sueldo mensual 2.871.000

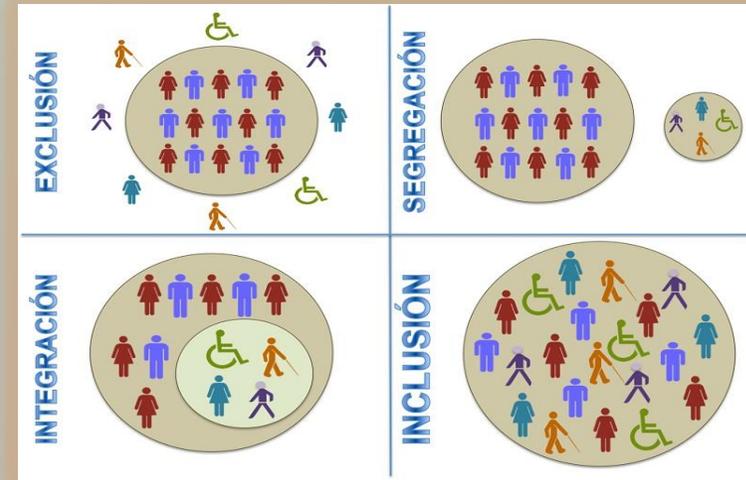


Sólo 20% de los empleados sienten que sus competencias y fortalezas están en juego cada día en sus puestos de trabajo. 660.000



74% de los empleados pasan el día mirando sus relojes y no ven la hora de volver a sus casas 2.442.000

Posiblemente muchas cosas les afectan como Comunidad Laboral



'LO IMPORTANTE NO ES LO QUE SE PROMETE, SINO LO QUE SE CUMPLE.'

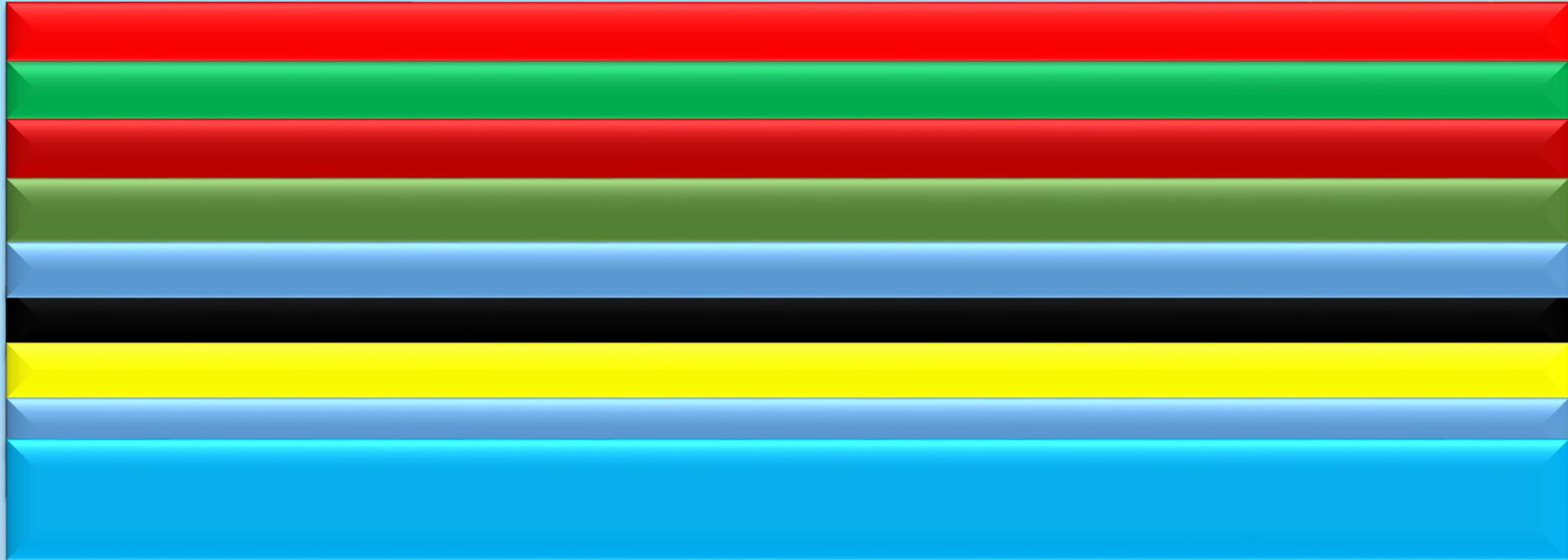
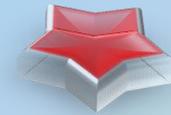


M... Funciones
... ción
 Que la ... do
Que la Evaluación ... peño
Que no hay trabajo ... Equipo

los mks encargos

Que en cada estación de trabajo haya un...

Ser Humano Eficiente, alguien que sea GENTE...Que sea un instrumento de paz.



Diferentes factores inciden en el buen o el mal clima laboral

Mi propio yo

Síndrome de Servidor Publico (burnout)

El mal de Transferencia

Ideología de cada Servidor

El modelo de Gobierno Corporativo que implica Poder Autoridad y Liderazgo

Mi dominancia cerebral

Religiosa

Política

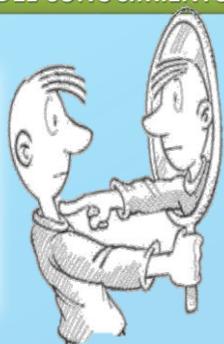
Social

Laboral

“Hemos aprendido a volar como los pájaros, a nadar como los peces; pero no hemos aprendido el sencillo arte de vivir como hermanos”.

TEORÍA DEL CONOCIMIENTO

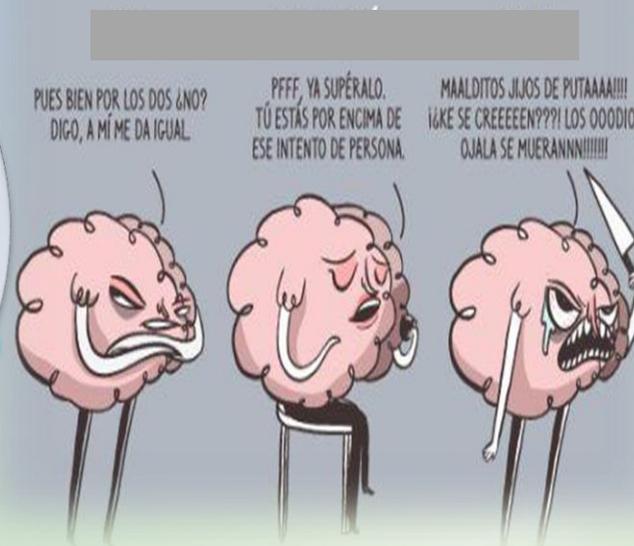
Yo



Todo ese conjunto de relaciones, interacciones y mejores practicas desde la junta directiva hasta el jardinero de la institución que crea valor, perdura en el tiempo y consolida cultura organizacional



“TU EX YA ESTÁ SALIENDO CON ALGUIEN MÁS”



AUTO

Consciencia, Elogio
Control, Estima
Corrección
motivación

PERMA

ESTRATEGIAS

PERMA

MINDFULNESS

PNL

AXIOLOGIA APLICADA

El poder en la humildad

La autoridad en el respeto

La responsabilidad en el
equipo

MINDFULNES

LIDERAZGO ESENCIAL
LIDERAZGO SITUACIONAL
PODER AUTORIDAD
GOBIERNO
FELICIDAD CORPORATIVA
PAZ INTERIOR
Leyes del espíritu
Desapegos
Comunicación

Cómo contrarrestar
los factores
incidentes de un mal
clima laboral

Principio : LA VIDA UN RETO DIARIO
En África, todas las mañanas, el venado se
despierta pensando que tiene que correr
para escapar del león...El león se
despierta pensando que tiene que correr
mucho para atraparlo...

No importa si eres león o venado,
cuando salga el sol toca empezar a
correr

Descubrir

Construir una matriz de aspectos positivos y funcionales de la organización, descubrir las fortalezas.

Dialogo cíclico con los colaboradores
Priorizar lo positivo/ lo negativo

Cuatro ritos para centrarse en lo importante.

ATENDER LO
LO QUE
REALMENTE IMPORTA

Práctica budista de 2500 años: priorizar todos. Aprender a decir NO
Practicidad y sencillez en HACER.

Líderes
Colaboradores

Prestar atención momento por momento a pensamientos, emociones, sensaciones corporales y ambiente circundante sin juzgar en principio su bondad o su maldad.

• RUTINA FISICA

Vivir sanamente: Respeto por el cuerpo, por lo que se come, dormir adecuadamente y cualquier forma de ejercicio.

• RUTINA ESPIRITUAL

Oración con caridad (Chopra)
Meditación

• RUTINA DE RESPIRACION

Mejora la capacidad de pensar

• RUTINA DE INTERACCIÓN PERSONAL

Estabilidad Emocional que ayuda a mejorar la concentración, aumenta la felicidad y facilita la toma de decisiones

30%
mindfulness

Soñar → Quien no sueña con una empresa mejor debería dar un paso al costado

Misión
Visión
Principios
Valores

Diseñar → AUTOCRATICO-DEMOCRATICO-HOLISTICO-MINDFULNESS-CENTRADO EN SOLUCIONES- ZEN. (ESTILOS DE COACHING)



Sello personal del líder

IMPLEMENTAR → Plan de acción basado en la información levantada con el equipo y un claro concepto de colectividad.

REGRESAR EL TRABAJO A LA GENTE... el trabajo de la áreas debe ser una tarea colectiva con masa critica y delegación de funciones se opone a la autosuficiencia y genera confianza.

**Enfrentar constantemente
Ángeles y Demonios**

La gente es buena hasta que se daña

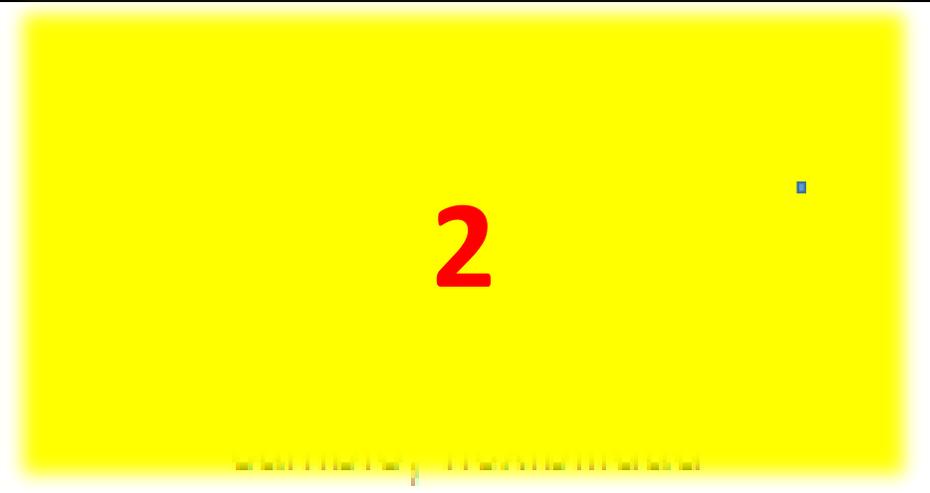
El reconocimiento y el control alguien lo tiene que asumir

La gente es mala hasta que se arregla (el favor de decirle que es malo...alguien lo tiene que asumir)

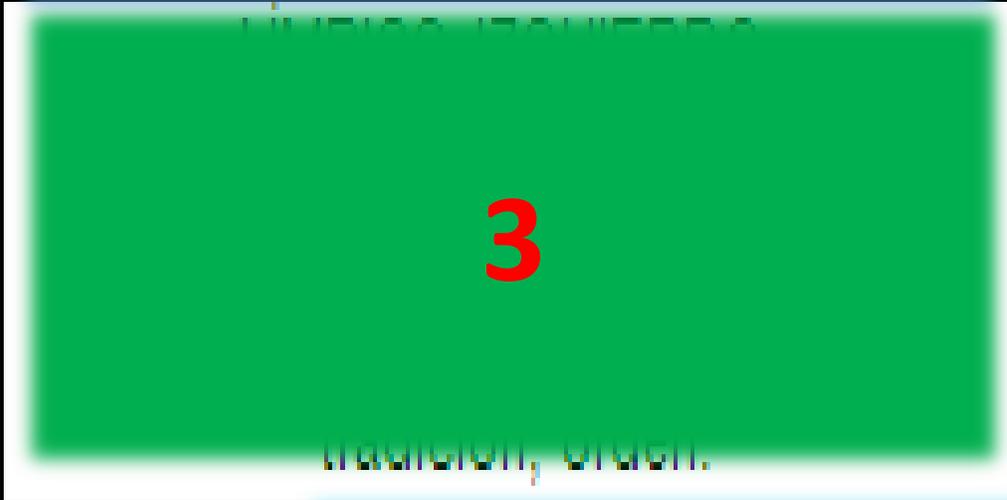
Estilo del coach y su estrategia de coaching



1



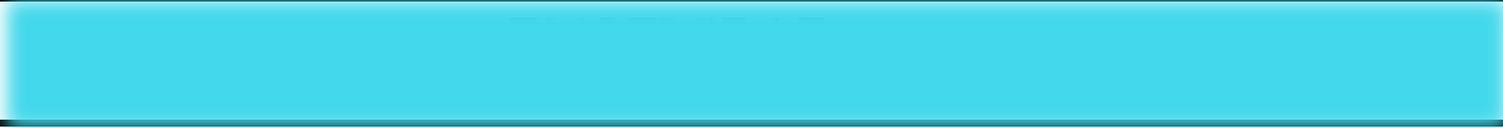
2



3



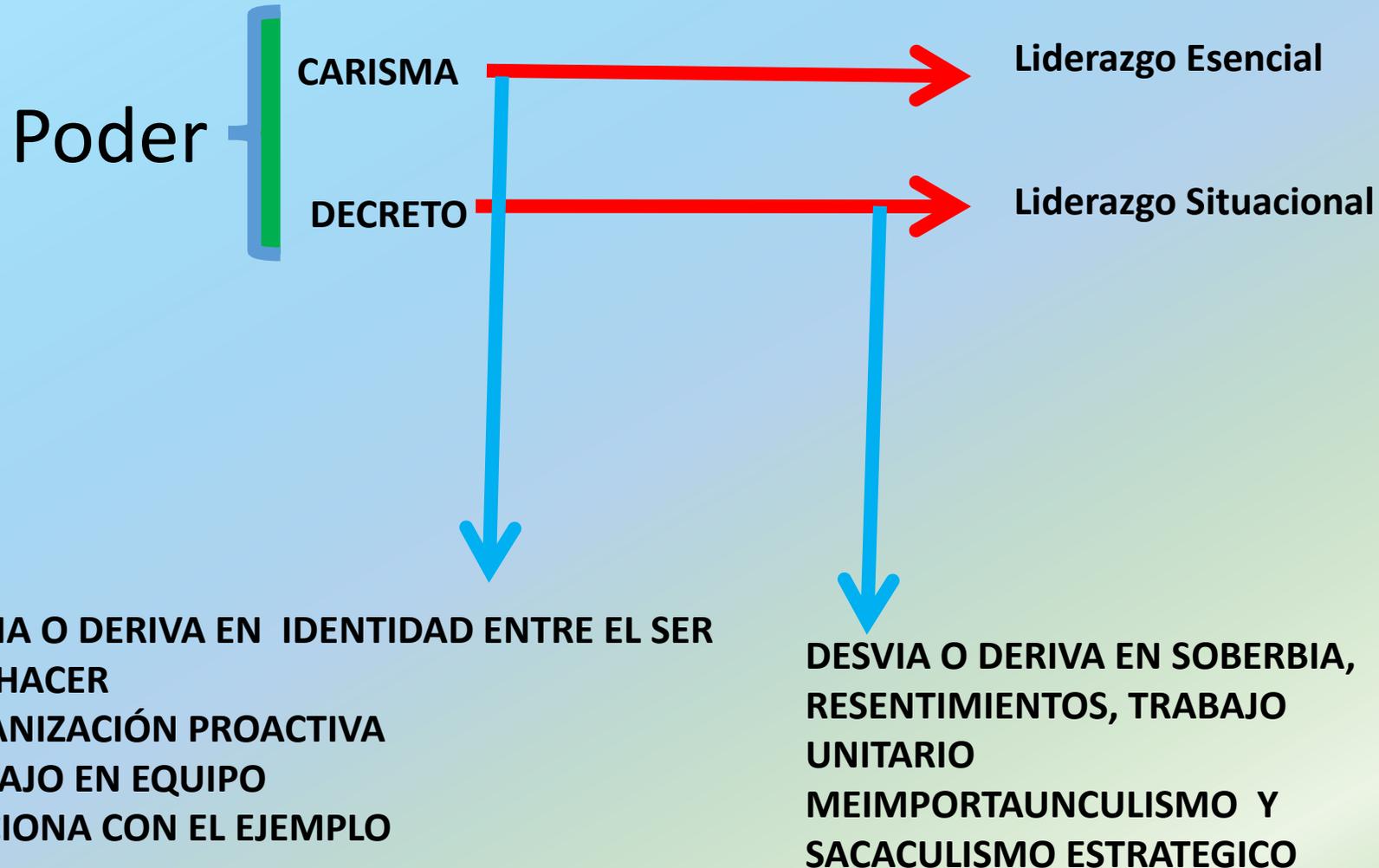
4



ros cuatro diferentes seres:



Consideraciones para manejar el





Soberbia



Soberbia (del latín superbia) y orgullo (del francés orgueil), es un sentimiento de valoración de uno mismo por encima de los demás.

La **soberbia** es una **discapacidad** que suele afectar a **pobres infelices** mortales que se **encuentran** de golpe con una miserable cuota de **poder.**”



José de San Martín
(1778 - 1850)

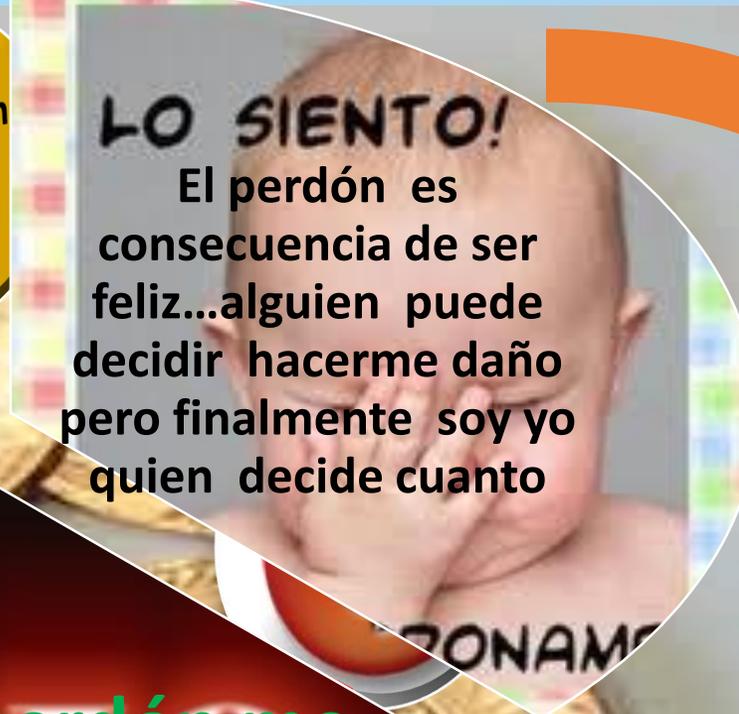
Soberbia

- “La soberbia no es grandeza sino hinchazón; y lo que está hinchado parece grande pero no está sano.”
- "Donde hay soberbia, allí habrá ignorancia; mas donde hay humildad, habrá sabiduría”
Salomón. (970-931 adC) Rey de Israel

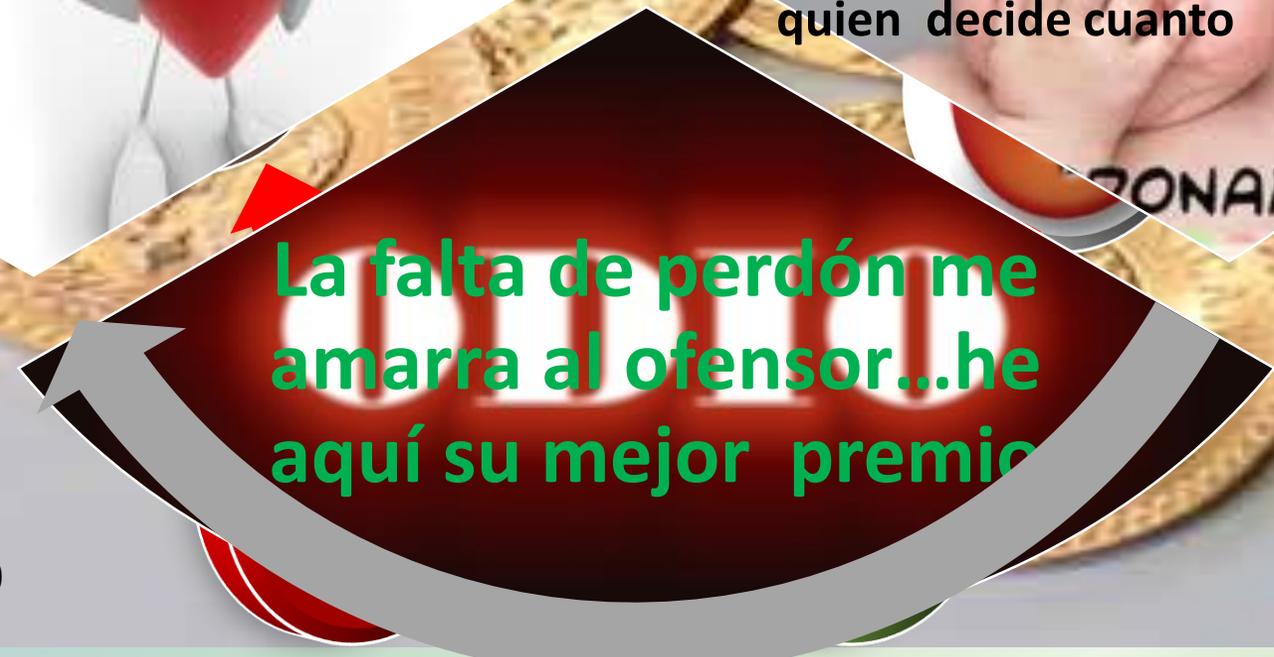
La Felicidad de la Gente . . .



El perdón se me hace muy difícil porque no conozco el corazón ni la historia del otro.



LO SIENTO!
El perdón es consecuencia de ser feliz...alguien puede decidir hacerme daño pero finalmente soy yo quien decide cuanto



La falta de perdón me amarra al ofensor...he aquí su mejor premio

Positive emotions **E**ngagement

EMOCIONES POSITIVAS

COMPROMISO

Relations+ **M**eaning

RELACIONES POSITIVAS

DAR SIGNIFICADO A LO QUE
HAGO

Achievement

NIVEL DE LOGRO

**¿POR QUÉ SE MARCHITAN LAS
VIDAS EN LAS ENTIDADES?**

Preguntas Necias

- 1.- porque otros seres vivos abusan de ellas como las abejas, los zánganos, abejorros y los picaflores...
- 2.- Porque otros seres vivos cuando realizan sus actividades pasan por encima de Ellas y las aplastan
- 3.- Porque, a pesar de su belleza, algunos seres no gustan de ellas y las maltratan.
- 4.- Por las adversidades del clima que le hacen pesado el ambiente.
- 5.- Porque ellas se meten en ambientes donde no caben y se quedan sin espacio afectando el espacio de las demás flores.
- 6.- porque hay “bichos malos” que se aprovechan de ellas, algunos se las comen, otros las absorben.
- 7.- Porque algunas nacen con problemas para mantenerse en equilibrio y armonía con el ecosistema.

**Por qué razón
se marchitan
nuestras
vidas en las
empresas
donde
trabajamos**

A ver... **A VER PUES...**



*...Vamos a un lugar tranquilo a conversar,
y a tratar de ponernos de acuerdo*



Educación
emocional



**LA CALIDAD DE TU SERVICIO DEPENDE DE LA CALIDAD
DE TU PERSONA**



Políticas de Atención al Usuario

**Las políticas de Atención al Usuario
en la Corporación Autónoma Regional de Caldas
CORPOCALDAS, son:**

- 1. La atención al usuario se realizará con cortesía, con total respeto a la dignidad humana, buscando siempre la colaboración al ciudadano a quien reconocemos como eje central de nuestro quehacer diario.**
- 2. Los usuarios obtendrán de parte del servidor público de Corpocaldas una respuesta a su solicitud o inquietud; en ningún caso debe retirarse de la entidad sin una orientación precisa sobre el servicio requerido.**
- 3. Los servidores públicos de Corpocaldas que por la naturaleza de su cargo atiendan directamente a los usuarios deberán tener un conocimiento amplio y suficiente acerca de los servicios que ofrece la entidad, procurar una excelente presentación personal y desarrollar habilidades de comunicación asertiva con miras a brindar un excelente servicio a la comunidad.**
- 4. La corporación establecerá estrategias tecnológicas para facilitar al usuario el acceso a sus servicios.**
- 5. Todos los procedimientos de la corporación serán revisados, mejorados permanentemente y divulgados al interior de la misma para su conocimiento general.**
- 6. La atención de los usuarios de Corpocaldas será durante el horario de trabajo establecido para la entidad y cualquier cambio deberá ser suficientemente divulgado con anterioridad.**
- 7. La corporación establecerá programas de mejora continua en la búsqueda de simplificar trámites y dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios**

SERVICIO

El servicio no es un programa, es un compromiso de todos.

Es nuestra actitud hacia el cliente expresada en acciones que nos ayudan a satisfacer sus necesidades, y deseos para lograr su fidelidad.

“Usted nunca alcanzará un punto en el que no esté trabajando para alguien, así que por favor aprenda a ser bueno para eso” Crosby

Ese alguien
siempre será
su cliente



DEFINICIONES

Que es un derecho de Petición:

El artículo 14 del decreto 1437 de 2011 define el derecho de petición como el derecho de todo ciudadano a solicitar a las autoridades públicas, de forma escrita o verbal, la expedición de un acto administrativo que le favorezca o la abstención de un acto que le perjudique. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”

particular

Que es una Queja? Una **Queja** es una **expresión** que denota molestia, disgusto o dolor. Cuando una persona o ser vivo reciben un golpe o es agredido física o moralmente, la respuesta que este da es una queja inmediata con el fin de repeler y evitar el daño. Una queja puede ser expresada de muchas formas, **de forma oral**, presenta características de enojo, donde las palabras utilizadas pueden ser ofensivas o expresen dolor por el daño que es la razón de la queja. **Pueden ser escritas**, esta más que todo es común en entes o instituciones gubernamentales en donde se emiten quejas y protestas por el incumplimiento de algún pacto o clausula.

Qué es un Recurso? Las garantías que se otorgan a los ciudadanos para impugnar las decisiones tomadas por parte de las autoridades y obtener su revisión.

Los **recursos de** reposición y apelación deben **interponerse** por escrito en la diligencia **de** notificación personal o dentro **de** los diez (10) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso o a la fecha en que se efectuó la anotación en el registro respectivo, según el caso.

Los recursos se reciben como un acto administrativo que se emite sobre las decisiones, ya sea de forma verbal o escrita, el objeto de la impugnación.

Qué es un Reclamo: es toda presentación por escrito que efectúe un cliente por las quejas de una situación concreta que no ha sido resuelta por la entidad que dirige la presentación.

Centralización de peticiones verbales. Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o unidad las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial y debe ser atendidas por personal con conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad. Las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o unidad la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente o por medios electrónicos, deberán habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones en los términos y condiciones establecidas en la ley.

Que es una Sugerencia? Es un consejo o propuesta de un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de una Entidad.

Que es una Denuncia? Es la declaración que hace una persona en conocimiento de una autoridad, unos hechos que considera pueden ser una falta o procedimiento irregular de quien tiene que cumplir un deber. La presentación de la denuncia es un derecho y un deber.

Todo encuadra en el término genérico del derecho de petición

Políticas de Atención al Usuario

Las políticas de Atención al Usuario en la Corporación Autónoma Regional de Caldas CORPOCALDAS, son:

La atención al usuario se realizará con cortesía, con total respeto a la dignidad humana, buscando siempre la colaboración al ciudadano a quien reconocemos como eje central de nuestro quehacer diario.



Los usuarios obtendrán de parte del servidor público de Corpocaldas una respuesta a su solicitud o inquietud; en ningún caso debe retirarse de la entidad sin una orientación precisa sobre el servicio requerido.



Los servidores públicos de Corpocaldas que por la naturaleza de su cargo atiendan directamente a los usuarios deberán tener un conocimiento amplio y suficiente acerca de los servicios que ofrece la entidad, procurar una excelente presentación personal y desarrollar habilidades de comunicación asertiva con miras a brindar un excelente servicio a la comunidad.

La corporación establecerá estrategias tecnológicas para facilitar al usuario el acceso a sus servicios.

Todos los procedimientos de la corporación serán revisados, mejorados permanentemente y divulgados al interior de la misma para su conocimiento general.



La atención de los usuarios de Corpocaldas será durante el horario de trabajo establecido para la entidad y cualquier cambio deberá ser suficientemente divulgado con anterioridad.

La corporación establecerá programas de mejora continua en la búsqueda de simplificar trámites y dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios

DESDE EL ESTADO

Incorpora las necesidades de usuarios y ciudadanos en los proyectos institucionales, teniendo en cuenta la visión de servicio a corto, mediano y largo plazo

Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna

Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad

Aplica los conceptos de no estigmatización y no discriminación y genera espacios y lenguaje incluyente

Escucha activamente e informa con veracidad al usuario o ciudadano

Establece mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos

¿Porqué se pierden los clientes?

- 1 % Porque se mueren.
- 3 % Porque se mudan a otra parte.
- 5 % Porque se hacen amigos de otros.
- 9 % Por los precios bajos de la competencia.
- 14 % Por la mala calidad de los productos/servicios.



Ante cualquier pregunta o duda, los empleados dan explicaciones comprensibles

Los empleados concentran su atención en el cliente y sus asuntos, mostrando una actitud cordial en el contacto inicial y la despedida

Los empleados tienen suficiente facilidad de expresión, dominio del vocabulario para relacionarse con el cliente

Estética agradable de las oficinas (interior y exterior; diseño y decoración)

Que cuando tenga una necesidad sienta que tiene aliados que no harán más difícil su situación

Trato respetuoso y cortés; simpatía del personal de la Corporación. Habilidad para conectar con el cliente

Los empleados son pacientes y no pierden los buenos modales aunque el cliente le plantee preguntas ilógicas o tontas

Se guardan las elementales normas de discreción y respeto a la intimidad del cliente

Corto tiempo de espera de los clientes, desde el momento que ingresan hasta el momento que salen

Mobiliario funcional y moderno que brinde un aspecto de orden y cuidado en las oficinas

La información suministrada está orientada en beneficio de la solución de la N. del cliente

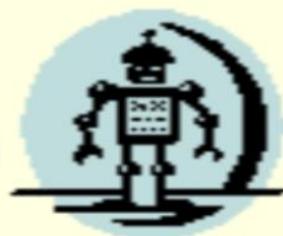


7 Pecados capitales del servicio.

Apatía



Robotismo



Desaire



Inflexibilidad

Frialdad



Evasivas



Aire de superioridad



ACUERDOS FUNDAMENTALES

- 1.- Mi cliente es la persona que utiliza lo que yo genero, lo que yo tengo, lo que yo hago en mi estación o puesto de trabajo.
- 2.- Todo lo que yo hago en mi estación de trabajo , debe ser un insumo para los demás.
- 3.- Lo productos que cada un@ de nosotr@s generamos en nuestras estaciones de Trabajo son insumos que componen la Cadena de Servicio, es decir sirven para algo, si no es así, estamos gastando inútilmente nuestra energía.
- 4.- En una cadena de servicio cada un@ de nosotr@s desempeñamos un rol de doble vía...somos clientes y servidores de manera simultánea.
- 5.- Nada de lo que yo genero desde mi estación de trabajo de trabajo debe estar por fuera de la cadena de servicio.

“No es el empleador quien paga el salario. Los empleadores sólo manejan el dinero. Es el cliente quien paga los salarios”. Henry Ford.

“Cuanto más espere el cliente, más difícil es producir excelente servicio”. William H. Davidow.

No voy a quejarme simplemente no volveré...

Buen servicio al cliente cuesta menos que al mal servicio al cliente. De Sally Gronow

Si usted respeta al cliente como un ser humano, y verdaderamente honra su derecho a ser tratado de manera justa y honesta, todo lo demás es mucho más fácil. Doug Smith

“Nunca subestimes el poder de un cliente enojado”. Joel Ross.

“Aunque a tus clientes no les guste que les des un mal servicio, a tu competencia si”. Kate Zabriskie.

La percepción del cliente es su realidad. Kate Zabriskie

Los buenos líderes deben primero ser buenos servidores. Robert Greenleaf

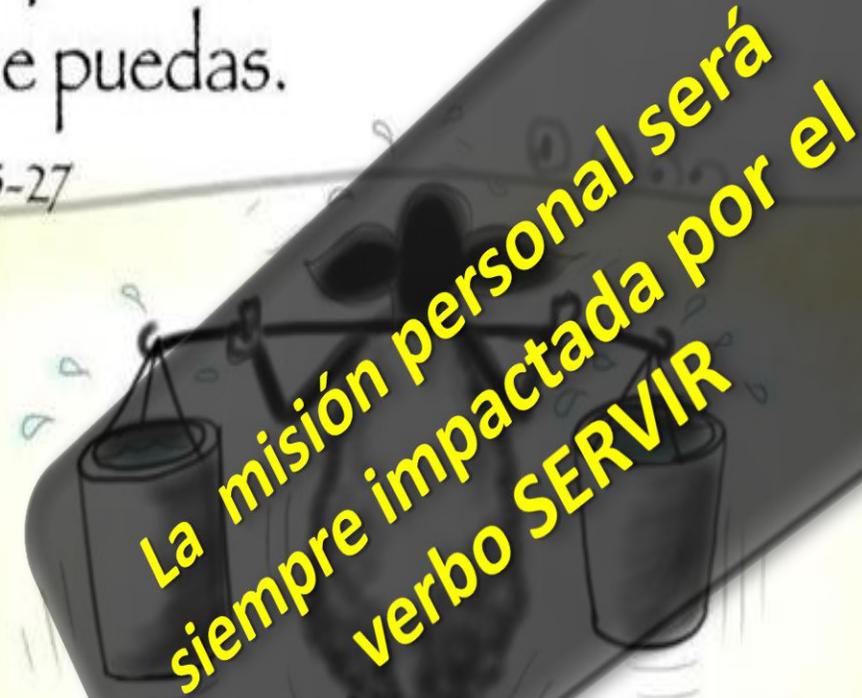


*Para empezar a mejorar hay que
tener una Visión*

**EL SERVICIO NO SE
ENSEÑA...ES UNA
CONSECUENCIA DE SER
GENTE Y DE TENER
CONSCIENCIA DE QUE SE VIVE
EN UNA COMUNIDAD**

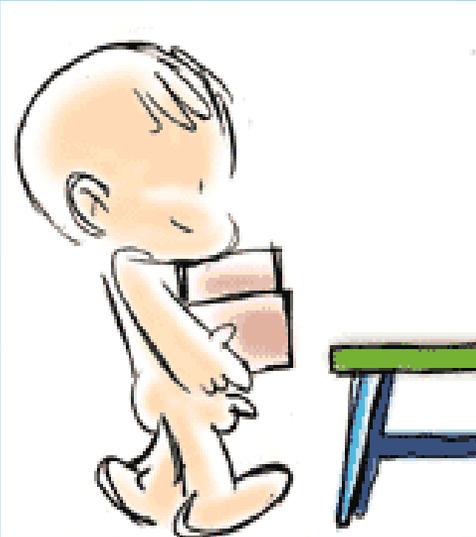
Sírve tantas veces puedas,
en todo lo que puedas,
a todos los que puedas.

Lucas 22:25-27

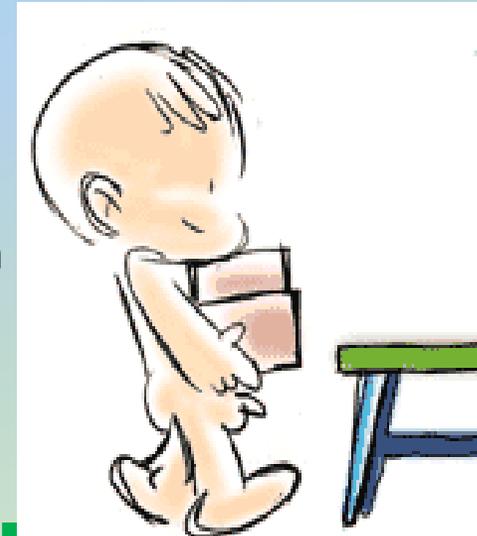


La misión personal será
siempre impactada por el
verbo **SERVIR**

VISION



Se llama visión a la capacidad de interpretar nuestro entorno con fantasía para empezar a soñar a partir de él.



La visión se realiza formulando una imagen ideal del proyecto y poniéndola por escrito, a fin de crear el sueño (compartido por todos los que tomen parte en la iniciativa) de lo que debe ser en el futuro la entidad.

Una vez que se tiene definida la visión de la entidad, todas las acciones se fijan en este punto y las decisiones y dudas se aclaran con mayor facilidad. Todo miembro que conozca bien la visión de la organización, puede tomar decisiones acorde con ésta.

5.1. MEGA META AL 2031

“Al 2031 Corpocaldas será el principal promotor del desarrollo sostenible del territorio para el bienestar de las generaciones presentes y futuras”.

5.2. PROPÓSITO SUPERIOR

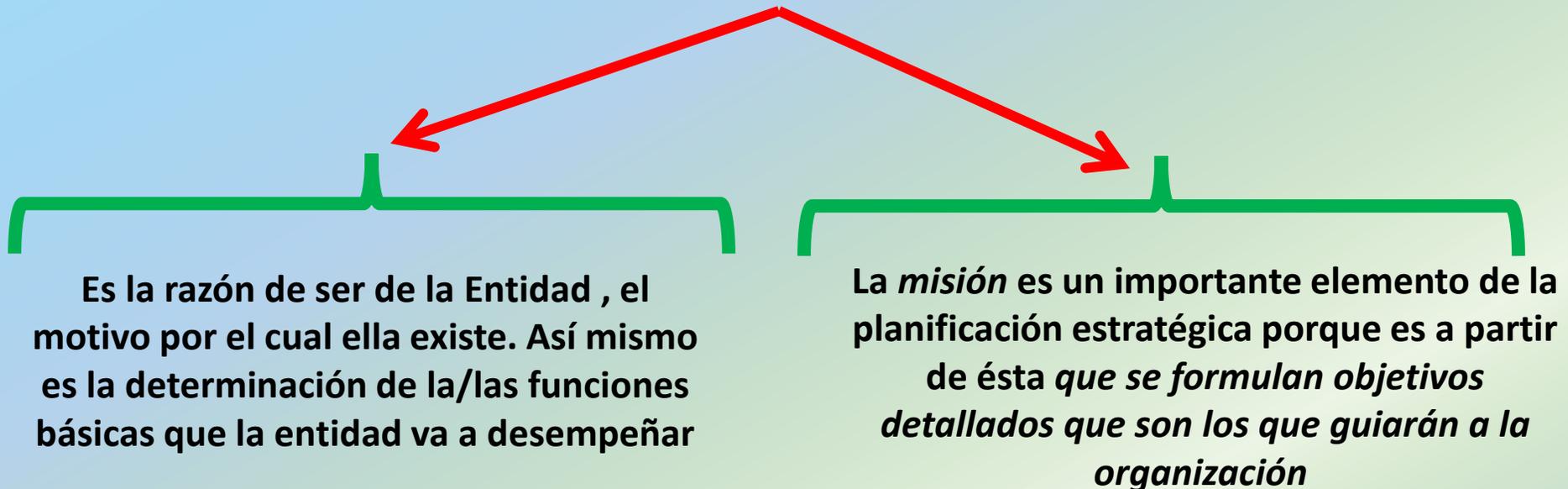
“Contribuimos al desarrollo sostenible del territorio, a través de la conservación y uso racional de los recursos naturales y el medio ambiente en el departamento de Caldas, mediante la aplicación de las normas y políticas ambientales, la modernización institucional y el fortalecimiento de la cultura del servicio hacia nuestros grupos de interés, con un talento humano comprometido y calificado”.

5.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

1. Acercar la Corporación a la gente a través de escenarios de diálogo social.
2. Impulsar acuerdos sectoriales para el crecimiento verde de los sectores productivos.
3. Desarrollar gestión ambiental diferencial en los territorios de las minorías étnicas.
4. Desarrollar un sistema estratégico de comunicaciones para consolidar relaciones colaborativas con las comunidades y demás grupos de interés.

MISIÓN

Se llama Misión a la capacidad de interpretar nuestro entorno en tiempo presente el que hacer y el saber hacer



1. Acercar la Corporación a la gente a través de escenarios de diálogo social.
2. Impulsar acuerdos sectoriales para el crecimiento verde de los sectores productivos.
3. Desarrollar gestión ambiental diferencial en los territorios de las minorías étnicas.
4. Desarrollar un sistema estratégico de comunicaciones para consolidar relaciones colaborativas con las comunidades y demás grupos de interés.
5. Alinear los instrumentos de planificación institucional con el direccionamiento estratégico.
6. Fortalecer la gestión por proceso para aumentar la excelencia en la gestión e incrementar la satisfacción en el servicio a clientes internos y externos.
7. Gestionar los proyectos emblemáticos hacia el desarrollo sostenible del territorio.
8. Definir e implementar el modelo de gestión financiera de la Corporación.
9. Desarrollar la gestión estratégica del talento humano.
10. Consolidar cultura del servicio, liderazgo inspirador y sensibilidad ambiental.
11. Diseñar e implementar un sistema de gestión del conocimiento.
12. Integrar y desarrollar los Sistemas de Información

CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

El término capacidad organizacional se refiere al uso de datos en una entidad para facilitar la toma de decisiones. Abarca la comprensión del funcionamiento actual de la institución, bien como la anticipación de acontecimientos futuros, con el objetivo de ofrecer conocimientos para respaldar las decisiones empresariales y prestar un BUEN SERVICIO



FATIGA

Tiene que ver con la posibilidad de atender BIEN las necesidades y requerimientos de sus clientes o usuarios

Calidad



Prontitud

Estados internos que dirigen el organismo hacia metas o fines determinados; son los impulsos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación



¿ EN QUÉ ESCALÓN ESTÁS COLOCADO HOY?

MOTIVACION PERSONAL

Cómo conseguir un buen ambiente de trabajo?

- 6. Mantente por fuera de los comentarios. Abstente de participar en conversaciones mal intencionadas acerca de terceros. Si necesitas decirle algo a un compañero hazlo de frente.
- 7. Fomenta la cooperación. Para que las responsabilidades sean compartidas y se ejercite la participación, delega las tareas posibles en las personas que puedan cumplir. Lograrás que todos puedan agregar valor con sus acciones.

LOS VAMPIROS DE ENERGIA

Cómo hacer para no dejarme afectar???

Por los vampiros de
energía



**No confabularse para
hacer ambientes
hostiles en el lugar de
trabajo**

**La falta de
motivación incide
directamente en
el rendimiento de
los equipos de
trabajo y sobre la
atención al
cliente, esto se
convierte en toda
una limitación...
pero puede ser
superada .**



ACOSO
LABORAL

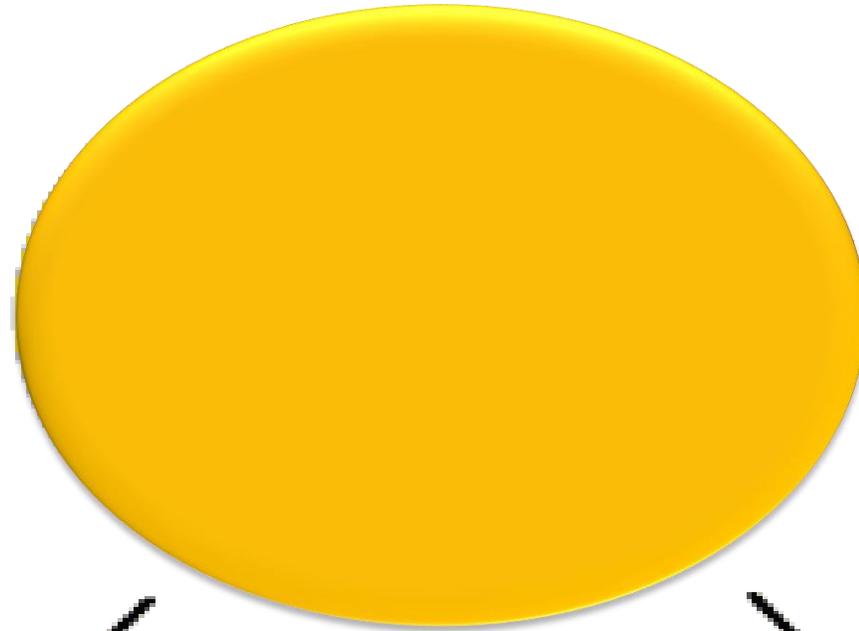
5 – Esta actitud limita mis posibilidades de ascenso y mi permanencia en la empresa

1 - Como me siento mal en el trabajo, llego tarde

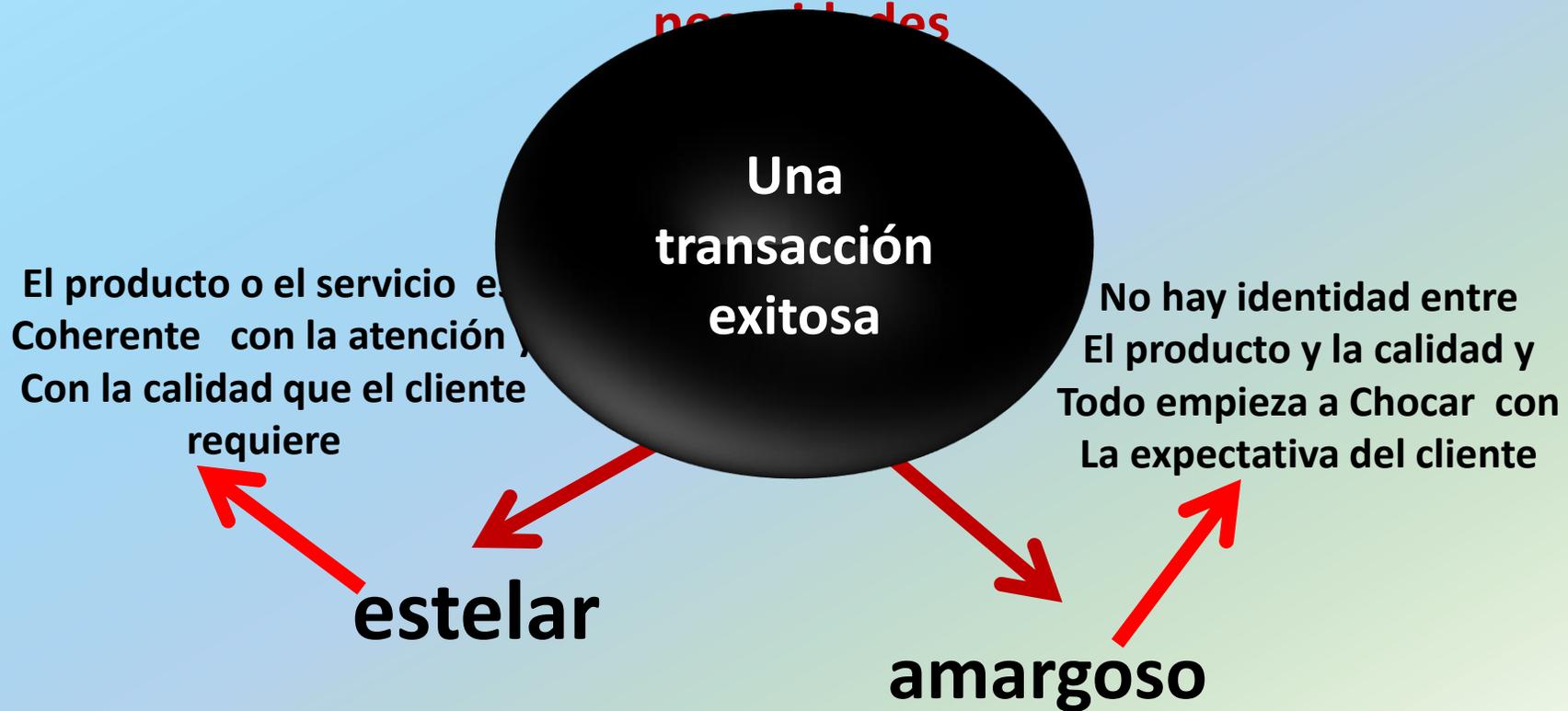
4 – Cómo cometo errores trato de no tomar compromisos

2 – Cuando llego tarde me reprenden

3 – Cuando me reprenden me siento peor y me equivoco



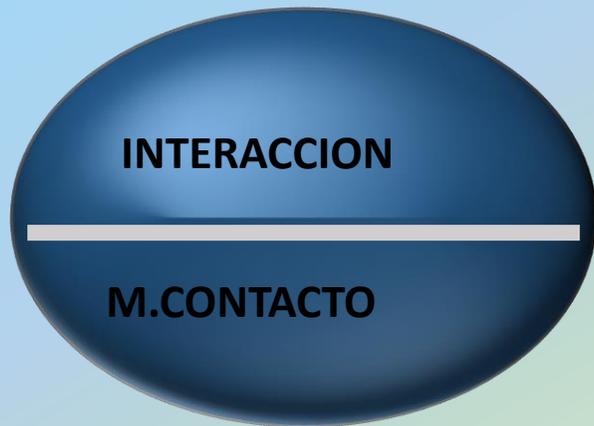
Es el punto preciso y esencial del acto de servicio
**En donde se juntan expectativas y realidades-
necesidades**



EL EMPAQUE DEL SERVICIO COMO PRODUCTO

TIENE QUE VER CON LA FORMA COMO

ESTE SE PRESTA



Gestión de cierre del acto de Servicio

Lo que mas se recuerda es lo ultimo que ha pasado



Cúmplale con el producto el servicio prometido

Sea cordial y demuestre y haga:

- 1.- Estar a gusto con la visita recibida
- 2.- Levántese y llével@ hasta la puerta.
- 3.-Cuéntele que siempre le estará esperando



ACUERDOS PARA LA SANA CONVIVENCIA EN CORPOCALDAS

[Empty teal rounded rectangle]

[Empty dark blue rounded rectangle]

[Empty dark grey rounded rectangle]



[Empty green rounded rectangle]

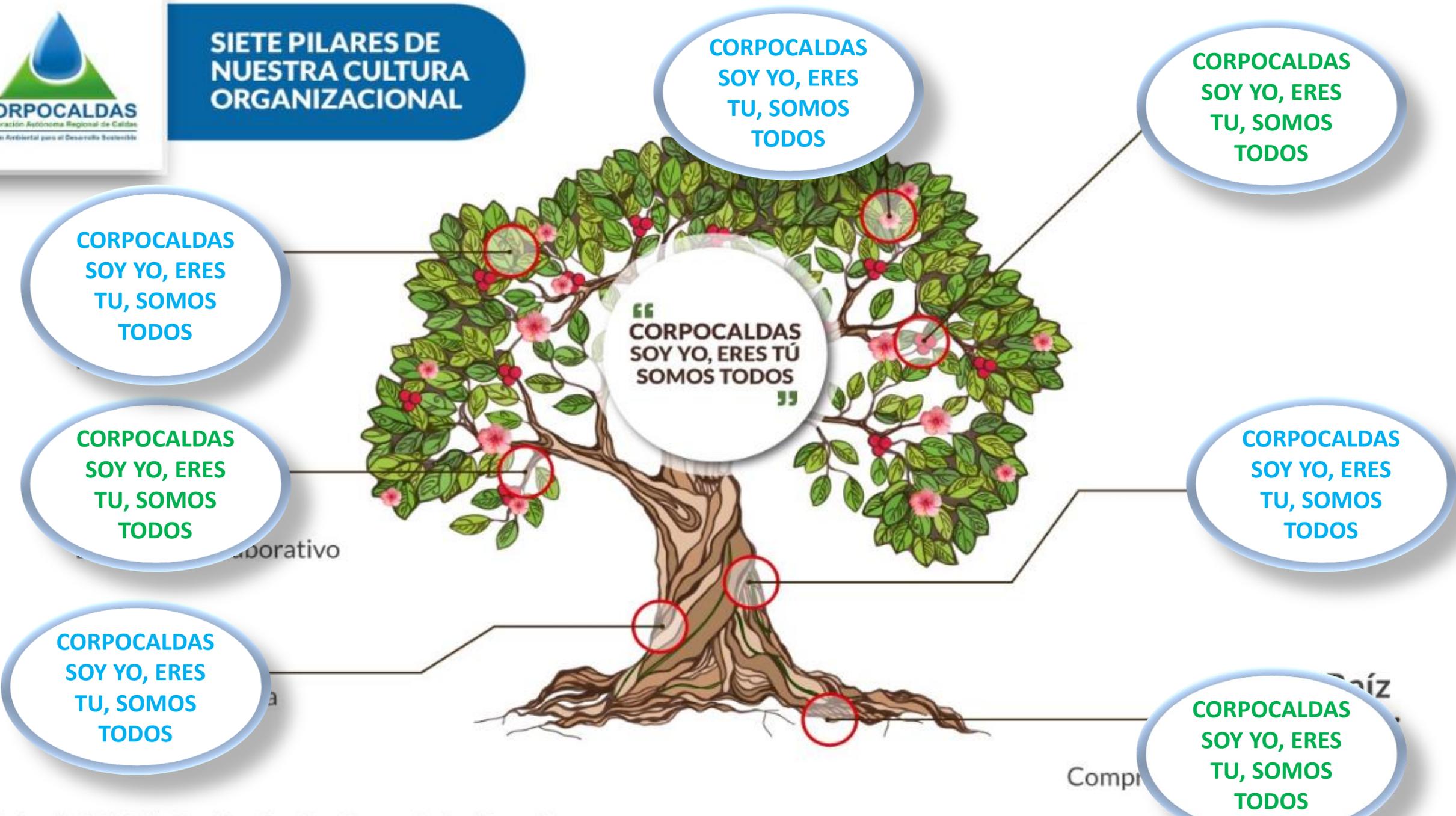
[Empty yellow rounded rectangle]

[Empty gold rounded rectangle]

[Empty purple rounded rectangle]



SIETE PILARES DE NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL



CORPOCALDAS
SOY YO, ERES
TU, SOMOS
TODOS

“
CORPOCALDAS
SOY YO, ERES TÚ
SOMOS TODOS
”