



COACHING PARA EL ÉXITO

MOTIVANDO Y ADMINISTRANDO, *E INCLUSO DESPIDIENDO*,
PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES

MOTIVE A SU EQUIPO
RECONOCIENDO SUS LOGROS
DÍA A DÍA.

Un Gerente exitoso crea un ambiente en el cual sus colaboradores, desde los que mejor se desempeñan, hasta aquellos que luchan por lograrlo, comprenden que USTED está ahí para servirles – poniéndolos en primer lugar – y obteniendo lo mejor de ellos.



Service Quality Institute

El Líder Mundial en Estrategias del Servicio al Cliente



El Gerente Moderno como Coach y Motivador

Este valioso programa está diseñado para ayudarlo, ya que su rol como coach es crucial y delicado – estableciendo expectativas para el desempeño, y también ayudando a cada colaborador a nutrir su crecimiento, su desarrollo y sus logros.

Las técnicas de entrenamiento que se muestran en este programa le ayudarán a usted y a toda su organización a tener éxito ante cualquier obstáculo, utilizando los siguientes 4 pasos:

1. Mejorar sus interacciones diarias con los colaboradores.
2. Ayudar a los colaboradores a desempeñarse a un nivel superior.
3. Crear y dirigir equipos efectivos.
4. Ofrecer herramientas necesarias para trabajar con colaboradores deficientes y problemáticos.

¿Cuáles son los matices más importantes que deben tener los gerentes equipados con habilidades de coaching con tecnología de última generación para impactar positivamente a sus colaboradores cada día?

SABÍA QUE:

La mayoría de los colaboradores que tienen bajo desempeño se deben a la falta de un entendimiento claro de lo que se espera de ellos.

Recuerde...

- Su trabajo más importante como coach y gerente es crear el mejor equipo posible para superar las expectativas.
- Un coach es un maestro y un mentor que mantiene los intereses de sus colaboradores en mente – además de los objetivos de negocios de la organización.
- Los entrenadores exitosos utilizan: Entendimiento, Claridad, Retroalimentación y Motivación.

¿Qué quieren los colaboradores?

SENTIRSE QUERIDOS - NECESITADOS -
QUE PERTENECEN - Y VALORADOS.

Ofrecer reconocimiento es una forma de mostrarle a sus colaboradores que son valiosos.

Cuando les demuestra que le importa su éxito – que puede entender lo que desean – podrá trabajar estratégicamente para posicionar y motivar a los miembros de su equipo y así obtener lo mejor de cada uno.



Este programa enseña más acerca del Entrenamiento y la Creación de Equipos

Construir un equipo es un proceso delicado. Cualquiera puede juntar un equipo de gente talentosa, pero se necesita a un Líder de equipo dedicado y un coach comprometido para integrarlos efectivamente. Un buen coach guía a los miembros del equipo y coloca a los colaboradores en el lugar correcto para que tengan éxito. El entrenamiento es especialmente importante para los nuevos colaboradores. A través del entrenamiento, desarrollo profesional y práctica, usted puede enseñar al cerebro de sus colaboradores a desempeñarse al máximo nivel, sin importar la situación.

A muchos gerentes no les gusta realizar evaluaciones de desempeño... ¡en este programa encontrará ayuda muy valiosa!

Para ser un coach efectivo, siempre debe saber lo que su equipo está haciendo y que tan bien se están desempeñando. Para valorar apropiadamente el desempeño de un colaborador, se necesita un compromiso tanto de usted, como del colaborador. Por cada hora que pase cara a cara con un colaborador durante una revisión formal, mucho más tiempo pasará preparándolo.

Aprenda a reconocer y entender lo que motiva a sus colaboradores – es clave en cualquier estructura gerencial.

Colaboradores Problemáticos:

APOYAR, ENTRENAR – Y TAL VEZ DESPEDIR

Ignorar malos desempeños puede ser contagioso y afectar a todo el equipo y a su organización. Continuar con este tipo de personas es de poca ayuda para sus otros colaboradores. El programa de Coaching para el Éxito utiliza un “Enfoque de Orientación” de 4 pasos.

Las buenas noticias:

Los colaboradores que están contentos trabajan eficientemente, son más creativos, y tienen su propia pasión por el trabajo cuando usted se los pide. No están ahí solo para cobrar un cheque cada semana. Déles una razón para sentirse orgullosos por lo que hacen, y ellos lo sorprenderán al superar todas las expectativas que usted espera de ellos.





John Tschohl es el Fundador y Presidente de Service Quality Institute, el líder global en servicio al cliente.

Ha escrito varios libros:

- **Alcanzando la Excelencia a través del Servicio al cliente**
- **Facultamiento: Un Estilo de Vida**
- **Muévete**
- **Leal de Por Vida**
- **El Jefe es el Cliente**
- **e-Service**
- **Cosechando**

John Tschohl ha sido nombrado "el gurú del servicio al cliente" por las revistas Time, Entrepreneur y el Diario USA Today.

Paquete de la Guía del Líder

Con 45 años de experiencia Service Quality Institute, es el Líder Global ayudando a las organizaciones a crear una cultura de servicio, dirigiendo, entrenando, motivando y alentando colaboradores con el fin de mejorar su desempeño.

COACHING PARA EL ÉXITO es un programa fácil de implementar.

Guía del Líder

La guía de 180 páginas contiene todo lo que necesita para planear, organizar y enseñar. Ejercicios y actividades por escrito, listas de preparación, ideas para preparar los espacios de trabajo, preguntas y respuestas para discusión, consejos de entrenamiento, y los guiones de video vienen incluidos para el líder en esta guía. También se incluye el material impreso del Manual del Participante, de tal forma que no tenga que hacer consultas del Manual a la Guía y viceversa. Dos videos complementan los objetivos específicos de todo el programa.

El programa COACHING PARA EL ÉXITO tiene tres componentes:

- 1) Dos DVD (de un tiempo total de 55 minutos aproximados con ejemplos actuados e información institucional).
- 2) Una Guía del Líder.
- 3) Paquete del Participante (Manual del participante, Tarjeta Técnica, Certificado de Cumplimiento, Estándares de Desempeño). El Manual del participante es un Libro a color tamaño media carta y funciona como guía de actividades y referencia para cada participante. Incluye 126 páginas con técnicas, estrategias, ejercicios, actividades y asignaturas.

El Manual del Participante es rico en ejemplos, ilustraciones y estrategias para apoyar y expandir los segmentos de video y ejercicios en cada sesión.

Implementación – Seminario de Un Día

Diseñado para impartirse en 2 sesiones aplicadas en un mismo día. Cada sesión está planeada para durar de seis a ocho horas, dependiendo del país o mercado en que se presente.

Implementación Alternativa: Dos Sesiones

Si es complicado aplicar el programa en un solo día para que todo su equipo gerencial participe en el entrenamiento, puede dividir el programa en dos sesiones de medio día cada una.

En Resumen: Todos quieren ser apreciados, valiosos y reconocidos. Sus colaboradores realizan un trabajo ejemplar todos los días. ¿Qué tan seguido les reconoce su esfuerzo? ¿Qué tan seguido saben ellos que al menos les está poniendo atención? Con este programa usted puede mejorar todos los aspectos gerenciales para entrenar de manera efectiva a sus colaboradores.



Service Quality Institute

Para Información adicional o para ordenar, llame o escriba:
quality@servicequality.com – www.Customer-Service.com

Teléfono: 800-548-0538 / 952-884-3311

9201 East Bloomington Freeway, Minneapolis, MN 55420-3497 U.S.A.