



GRUPO OGM

MANUAL DE BOLSILLO SERVICIO ALTAMENTE EFECTIVO

Litegua





GRUPOGM

MISIÓN

Somos un grupo de empresas exitosas que integran una unidad de negocios, ofrecemos servicios eficientes, innovadores y de excelencia a nuestros Clientes, promoviendo el respeto, integridad y compromiso social en nuestro entorno.

VISIÓN

Mejorar constantemente los servicios que ofrecemos a nuestros Clientes, para que la corporación, colaboradores y accionistas, prosperen sobre una base de iniciativa, integridad, respeto, responsabilidad y mística de trabajo, consolidando un grupo de empresas líder.

ESTÁNDARES CLASE

CALIDAD



LIMPIEZA



AMABILIDAD



SEGURIDAD



EFIICIENCIA





SEER

SERVICIO • EFICIENCIA • RENTABILIDAD

SERVICIO:

Bienvenida, cumplir, adiós.

El servicio es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción.



EFICIENCIA:

Es la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos.

RENTABILIDAD:

Es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado.





Diplomado



Servicio Altamente Efectivo

PONTE EN LOS ZAPATOS DEL CLIENTE

Para cualquier negocio es fundamental:

Comprender a su cliente y poner a su disposición un servicio que le ayude a satisfacer sus necesidades.

En la actualidad es muy importante conocer a tu cliente para poder ponerte en sus zapatos, es fundamental hacerle preguntas a tu cliente y no suponer lo que piensa.

- ¿Qué le gusta de tu empresa?
- ¿Qué cambiaría?
- ¿Qué espera de tu empresa?
- ¿A través de qué medios ha escuchado de tu empresa?

Entender todo lo que el cliente nos dice nos ayudará a acercarnos más a ellos e implementar mejores estrategias de servicio y comunicación cada vez más acertadas.

EMPATÍA

Ponga en práctica lo siguiente:

- Pregúntese, cómo le gustaría que lo traten en una situación similar.
- Interésese por lo que el cliente desea y demuéstrelo con sus acciones.
- Haga un poco más de lo que el cliente espera de usted.
- Intente hacer del cliente un amigo. Escúchelo detenidamente y procure ser para él un asesor, más que solo alguien reactivo.
- Sonría, mírelo a los ojos, llámelo por su nombre.
- Utilice siempre las normas básicas de cortesía y agrádezcalle siempre.
- Tenga presente que esa persona que está ahí frente a usted es la que nos ayuda a todos a llevar a la casa «el pan diario».



LOS 8 HÁBITOS DE LA GENTE ALTAMENTE EFECTIVA

*Busca primero comprender y después
ser comprendido*

Si deseas desarrollar relaciones Ganar/Ganar recuerda que debes comprender muy bien qué es lo que la otra persona quiere y qué significa ganar para ellos. No asumas que sabes. Escucha.

No te opongas a lo que escuchas, simplemente ponte en los zapatos del otro. Partiendo del principio que toda persona tiene una buena intención, comprender el punto de vista del otro te ayudará enormemente a lograr también tus objetivos. Esto se llama aplicar una comunicación empática.

CORTESÍA QUE DERRIBA MONTAÑAS

Para que las relaciones con los clientes, sean fructíferas y positivas, uno de los aspectos más importantes en el ámbito laboral es el Capital humano. Todos en la cadena de trabajadores deben dar muestras de educación y respeto.

Recuerda: De tu profesionalismo, un trato amable y correcto, eficiencia y dominio del puesto depende enormemente el éxito del negocio.

Por consiguiente, los factores indispensables que no pueden faltar en la atención al cliente son:

- Atención.
- Confiabilidad.
- Cortesía.
- Disposición de ayudar.
- Integridad y honradez.
- Eficiencia.



LOS 8 HÁBITOS DE LA GENTE ALTAMENTE EFECTIVA

Ponga Primero lo Primero

Este hábito trata sobre la capacidad de priorizar las actividades en tu vida para enfocarte en lo realmente importante.

Básicamente existen:

- **Actividades Importantes:** Son aquellas contribuyen con tu misión, valores y metas de alta prioridad.
- **Actividades Urgentes:** Necesitan atención inmediata.

Poner primero lo primero nos permite liberarnos de la tiranía de lo urgente para dedicar tiempo a las actividades que verdaderamente dan sentido a nuestras vidas. Es la disciplina de llevar a cabo lo importante, lo cual nos permite convertir en realidad nuestra visión.



ESTRATEGIA "RIA"

RRESPONSABILIDAD:

- Individual
- Grupal
- Empresarial
- Corporativa

IINTEGRIDAD

- Personal
- Familiar
- Organizacional
- Ciudadana

AMABILIDAD

- Colaboradores
 - Clientes
 - Jefaturas
- Proveedores

El Cliente, mi mayor Responsabilidad



Tener clientes complacidos o plenamente satisfechos es uno de los factores clave para alcanzar el éxito en los negocios.

Si una empresa quiere lograr sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, debe establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes esté enfocado en complacer al cliente.

EL HÁBITO DE EMPEZAR CON UN FIN EN MENTE

Empezar con un fin en mente significa comenzar con una clara comprensión de su destino u objetivo a alcanzar. Significa saber a dónde se está yendo, de modo que se pueda comprender mejor dónde se está, para dar siempre los pasos adecuados en la dirección correcta.

TODAS LAS COSAS SE CREAN DOS VECES

Siempre hay primero una creación mental, por ejemplo ¿cómo quiero que sea mi casa?, y después una creación física, por ejemplo es la ejecución de la obra con un proyecto de construcción o compra de la casa. Esto significa que todas las cosas se crean dos veces. En la medida en que no operemos en armonía con este principio y nos hagamos cargo de la primera creación, reduciremos ese círculo.





POR DESIGNIO U OMISIÓN, HACERSE RESPONSABLE.

Todas las cosas se crean dos veces, pero no todas las primeras creaciones responden a designios conscientes y planificados, para que lo sean debemos hacernos responsables de esas primeras creaciones para evitar que otras personas y las circunstancias que están fuera del círculo de influencia den forma a gran parte de nuestra vida. Los "guiones" que provienen de personas, no de principios producen vulnerabilidades en nuestro comportamiento, generando una profunda dependencia respecto de los demás, debido a nuestras necesidades de aceptación y amor, de pertenencia, del sentido de nuestra propia valía, de la sensación de que importamos. Las capacidades exclusivamente humanas de la autoconciencia, la imaginación y la conciencia moral nos permiten examinar las primeras creaciones y hacernos cargo (responsabilizarnos)

de nuestra primera creación, escribir nuestro propio guion. Dicho de otro modo, el primer hábito dice «Tú eres el creador». El segundo hábito es la primera creación.

LIDERAZGO Y ADMINISTRACIÓN: LAS DOS CREACIONES

Administrar es hacer las cosas bien; liderar es hacer las cosas correctas». La administración busca la eficiencia en el ascenso por la escalera del éxito ¿cómo puedo hacer mejor ciertas cosas? ; El liderazgo determina si la escalera está o no apoyada en el lugar correcto ¿cuáles son las cosas que quiero realizar? Y en nuestras vidas personales tenemos una carencia aún mayor de liderazgo. Pretendemos administrar con eficiencia, estableciendo y alcanzando metas, antes de haber clarificado nuestros valores.





REESCRIBIR EL GUIÓN, CONVIÉRTASE EN SU PRIMER CREADOR.

La imaginación Junto con la autoconciencia, son dos características humanas nos permiten escribir nuestro propio guion. Dado que ya vivimos con muchos guiones que nos han transmitido, el proceso de escribir nuestros propios guiones es en realidad un proceso de reescritura o cambio de paradigma: de cambio de algunos de los paradigmas básicos que ya tenemos. Empezar con un fin en mente significa enfocar mis roles en la vida, teniendo claros mis valores y mi orientación. Significa empezar cada día teniendo esos valores firmemente presentes para que cuando aparezcan los problemas, los desafíos, podré tomar mis decisiones basándome en esos valores. Puedo actuar con integridad. No me veo obligado a reaccionar ante las circunstancias, guiado por emociones momentáneas. Puedo ser verdaderamente proactivo, verme impulsado por valores, porque mis valores ya están definidos.

ELABORAR UN ENUNCIADO DE LA MISIÓN PERSONAL, EL CREDO PERSONAL.

Para elaborar la misión personal, se define lo que uno quiere ser (carácter). Lo que uno quiere hacer (aportaciones y logros) se centra en los valores o principios que dan fundamento al ser y al hacer. Nuestro ambiente personal está cambiando a ritmo acelerado. Ese cambio rápido es un clavo ardiendo en las manos de muchas personas que sienten que no pueden manejarlo, que no pueden afrontar con éxito la vida. Se vuelven reactivas y en lo esencial se rinden, confiando en que las cosas que les sucedan habrán de ser buenas. Pero esto no tiene por qué ser así.





EN EL CENTRO DEL CÍRCULO DE INFLUENCIA.

Para escribir un enunciado de la misión personal tenemos que empezar en el centro mismo de nuestro círculo de influencia, que nuestros mapas para que nuestros paradigmas se basen en principios y en la realidad. Cuando se ha adquirido ese sentido de misión, se posee la esencia de la propia Proactividad. Estamos en posesión de los valores que dirigen nuestra vida, de la dirección básica en virtud de la cual establecemos nuestras metas a corto y largo plazo.

CENTROS ALTERNATIVOS DONDE SE PRESTA LA ATENCIÓN.

Todos tenemos un centro en el que nos enfocamos o prestamos más atención (matrimonio, pareja, trabajo, placer, etc...), aunque por lo general no lo reconocemos como tal. Tampoco reconocemos sus efectos que inciden en todos los aspectos de nuestras vidas.

Éstos son algunos de los centros más comunes a partir de los cuales la gente enfoca la vida. Suele ser mucho más fácil reconocer el centro en la vida de otro que verlo en la propia. Si se presta atención, detrás de las conductas puede verse el centro que las crea.

IDENTIFICANDO SU PROPIO CENTRO, UN CENTRO DE PRINCIPIOS

Resulta muy importante identificar el propio centro a la hora de tomar ciertas decisiones, esto nos permite ser personas proactivas, aún más si está centrado en principios básicos. El modo de identificar su propio centro consista en examinar atentamente los factores que sustentan su vida. ¿Qué centro que puede estar limitando su efectividad personal? Si está centrado en principios:

- Tratará de tomar distancia respecto de la emoción de la situación y de los otros factores que influirían en usted, y evaluar las opciones.



- Tratará de llegar a la mejor solución, teniendo en cuenta todos los factores.
- ¿Desde algunos otros centros podría hacerse la misma elección?
- No actúan sobre usted otras personas o las circunstancias. Toma su decisión con conciencia e inteligencia.

CÓMO REDACTAR Y USAR UN

ENUNCIADO DE LA MISIÓN PERSONAL

Su enunciado de misión es expresión sólida de su punto de vista y sus valores. Pasa a ser el criterio con el que se miden todas las otras cosas de su vida. A partir de esta idea podrá redactar su enunciado de la misión personal.

USANDO LA TOTALIDAD DEL CEREBRO

Nuestra auto-conciencia nos permite examinar nuestros propios pensamientos. La imaginación y la

conciencia moral son funciones del hemisferio derecho del cerebro. Si comprendemos cómo hay que utilizar la capacidad del hemisferio derecho, aumentará enormemente nuestra aptitud para la primera creación. El cerebro es capaz de desempeñar muchas funciones de distinto tipo, y que cuando tomamos conciencia de sus diversas aptitudes podemos emplear deliberadamente nuestras mentes para satisfacer necesidades específicas de modos más efectivos.

DOS MANERAS DE UTILIZAR EL CEREBRO DERECHO

Cuanto más podamos servirnos de la capacidad del hemisferio derecho (el creativo), mejor podremos visualizar el momento y las circunstancias presentes para proyectar una imagen de lo que queremos hacer y ser en la vida.





Debemos ampliar la perspectiva para mejorar, amplíe su mente. Con la visualización de todo con riqueza de detalles y afirmación de objetivos. Si lo hago día tras día, mi conducta cambiará, entonces viviré el guion que yo mismo he redactado a partir de mi propio sistema de valores, que yo he elegido. La afirmación y la visualización son formas de programación, y debemos tener la seguridad de que no estamos sometiéndonos a una programación no armónica con nuestro centro básico, o proveniente de fuentes centradas en ganar dinero, en el propio interés, o en cualquiera otra cosa que no sea el principio correcto.

LA IDENTIFICACIÓN DE ROLES Y METAS

Todas las personas tienen varios roles diferentes en su vida, diferentes

áreas o capacidades en las que puede ejercer cierta responsabilidad. Por ejemplo, los roles de individuo, esposo, padre, maestro, miembro de una Iglesia y hombre de negocios. Todos esos roles son importantes. Después de identificar sus diversos roles, se puede pensar en las metas a largo plazo para cada uno de ellos. Estamos de nuevo en el cerebro derecho, utilizando la imaginación, la creatividad, la conciencia moral y la inspiración. Son metas propias que reflejan nuestros valores más profundos, nuestros talentos singulares, nuestra idea de la misión. Y surgen de los roles que hemos elegido. Enunciados de la misión familiar Revisar el enunciado con frecuencia y reelaborar las metas y tareas para que reflejen la situación en términos reales, para mejorarla, fortalecerla.

LA LEALTAD DE LOS CLIENTES



EJEMPLO REAL "RITZ-CARLTON"

La lealtad en el contexto empresarial, es la disposición de los clientes a preferir una empresa y comprar o utilizar sus servicios en forma exclusiva. Sin embargo, la lealtad a una marca va más allá del comportamiento.

El efecto lealtad, es exactamente lo que un cliente significa para una empresa: una fuente de ingresos en un período de muchos años; no obstante, no se puede dar por sentada esa lealtad. Sólo se mantiene si el cliente siente que recibe el mejor valor (calidad superior en relación al precio) que el que obtendría si cambiara de proveedor. Si la empresa original decepciona, o un competidor le ofrece mejor valor, el cliente abandonará a su proveedor de servicios.

La cadena de hoteles Ritz-Carlton constituye el patrón de oro del servicio al cliente y su estrategia es utilizada como referencia en grande negocios relacionados a la actividad. A causa de esto, se crearon los "Estándares de Oro", con el fin de alinear a sus "Damas y Caballeros" (Empleados) a cumplir con los valores y metas de la organización. El lema, "Somos Damas y Caballeros al servicio de Damas y Caballeros" explica la importancia de los recursos para cumplir con el compromiso de servicio al huésped. Finalmente, los tres pasos del servicio: Dar una cordial y sincera bienvenida, utilizando el nombre del huésped siempre que sea posible, cumplir y anticipar los deseos y necesidades de los huéspedes y dar una despedida afectuosa y cordial utilizando el nombre del huésped. Horst Schulze recalca que la lealtad del cliente se consigue cuando ellos confían en nosotros.



Ahorro de Combustible



GRUPOGM

Ahorrar combustible AYUDA a:

- Mejorar la rentabilidad de la empresa.
- Mantener los precios a nuestros clientes.
- No parar unidades y por lo mismo mantener tu trabajo.
- Que obtengas un mejor bono de rentabilidad.

www.litegua.com

Recuerda Siempre:

- Controla el nivel de velocidad en tu unidad a diario para no ser sancionado drásticamente (Max. 90 km./h).
- Debes manejar en torque y no en potencia, mantén el control de las revoluciones sin forzar el motor.
- Evita el uso del aire acondicionado innecesariamente, regúlalo en los turnos de madrugada, no lo uses cuando los buses estén estacionados en los parqueos, para tu uso al dormir, ver películas, limpieza, vijaes en vacío, etc. Solicita que tu unidad tenga termostato y no control fijo de temperatura.
- Evita mantener tu unidad encendida por mucho tiempo en parqueos o agencias innecesariamente.
- No aceleres tu unidad cuando no es necesario, en tramos cortos, para llamar la atención de los clientes o al momento de realizar reparaciones en el taller.
- Revisar detalladamente tu unidad y reportar su estado en el 360, especialmente en el caso de fugas, malas calibraciones o funcionamiento deficiente del motor, transmisiones, filtros, aceites o servicios fuera de tiempo.
- Evita exceder el máximo nivel de capacidad de peso a transportar en tu unidad (No sobrecargarla).
- Evita aceleraciones, frenadas y paradas frecuentes, bruscas o no autorizadas en ruta.
- Procura no tener las ventanillas abiertas innecesariamente cuando circules o tengas funcionando el A/C.
- Reporta fugas de combustible y jamás le extraigas el combustible sin autorización.
- Procura no movilizar tu unidad en horarios pico cuando no estes en ruta y prevee acciones en caso de accidentes, obstáculos o trabajos de mantenimiento en la ruta.

Manual de Contingencia en Caso de Fallas de Buses en Ruta



OBJETIVO:

Servir como herramienta que proporcione los lineamientos adecuados para accionar eficientemente ante la falla de un bus y que le impida continuar su turno, así como resolver favorablemente la situación con la menor cantidad de inconvenientes posibles para nuestros Clientes externos e internos.

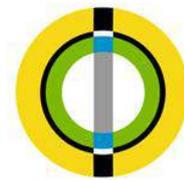
PROCEDIMIENTO:

- 1 En el momento que se presenta una falla en un bus y el Piloto tenga la necesidad de detenerlo, debe proceder de la siguiente forma:
 - a. Debe detener la unidad de ser posible en un lugar

fuera de riesgo y colocar las correspondientes señales, como triángulos reflectivos, como y/o luces de emergencia para minimizar la probabilidad de ocasionar un accidente.

- b. Evaluar si el tipo de falla puede ser resuelto por la tripulación, por ejemplo: cambio de una faja, bolsa de aire, llanta pinchada, fusible, etc. Si este es el caso, debe proceder a efectuar la reparación lo más pronto posible y comunicarle siempre a los Pasajeros de la situación y que lo más pronto posible continuarán su viaje.
- c. Si la falla es mayor o diferente a las descritas en el inciso anterior, entonces el Piloto

- k. El Colaborador que haya asistido la emergencia, debe asegurarse que el Jefe de Programación está enterado de lo acontecido lo más pronto posible y tomadas las medidas necesarias para la reprogramación de turnos.
- l. Al momento de la emergencia no respondan al llamado del Piloto las jefaturas anteriormente descritas, este debe comunicarse con el Administrador de Flota, Gerente de Operaciones, Gerencia de Prevención y Pérdidas ó Gerente General para informar de lo que está aconteciendo y que sea uno de ellos el que determine que procede.
- m. En el caso de que el bus tenga problemas dentro de la ciudad y la Policía Municipal de Tránsito acuda al lugar, el Piloto debe informarle al Agente de la situación y de las acciones que se tomaron, de tal forma que él esté enterado de la asistencia y pueda brindar apoyo en la regulación del tráfico. La tripulación debe colaborar con los agentes a efecto de facilitar la solución del problema y por ningún motivo debe evitarse la confrontación con las autoridades.



GRUPOGM





Litegua



GRUPO GM

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Líder en servicios de transporte, turismo, hotelería y construcción. tiene como uno de sus objetivos principales el evaluar y ejecutar constantemente acciones que nos permitan alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo. Promoviendo el cumplimiento estricto de nuestros estándares de operación CLASE, así como el conocimiento y aplicación de normas y procedimientos de medición y administración de riesgos para crear un lugar sano, seguro y libre de accidentes para nuestros Colaboradores, Clientes y Proveedores.

En Grupo GM todos estamos comprometidos con la organización en hacer que nuestra operación cumpla con los más altos estándares de seguridad establecidos dentro de la legislación guatemalteca e internacional, a efecto de mantener una operación moderna, sólida y eficiente.



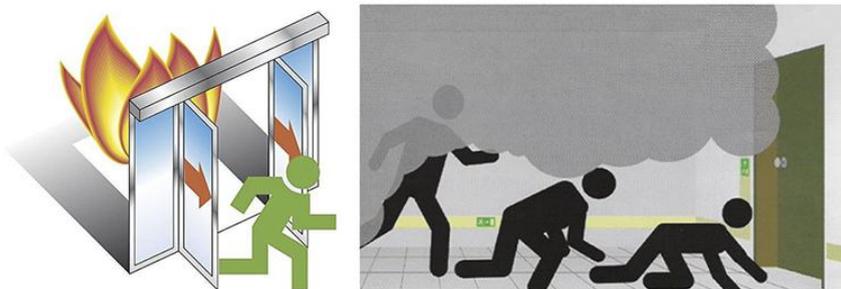
QUE HACER EN CASO DE SISMO



INCENDIOS

- 1** CONSERVE LA CALMA 
- 2** IDENTIFIQUE QUE ORIGINA EL INCENDIO 
- 3** EMITA LA ALARMA 
- 4** USE EL EXTINGUIDOR 
- 5** OBEDEZCA INSTRUCCIÓN DEL PERSONAL CAPACITADO 
- 6** SI PUEDE AYUDE SI NO RETÍRESE 
- 7** HUMEDEZCA UN TRAPO Y CUBRA NARIZ Y BOCA 
- 8** SI EL HUMO ES DENSO ARRÁSTRESE POR EL SUELO 

ATIENDA LAS INDICACIONES DE LOS BRIGADISTAS
Y SIGA LAS SEÑALES DE EVACUACIÓN



¿EN QUE MOMENTO DEBO EVACUAR?

AL ESCUCHAR:
UN TOQUE DE SIRENA O SILBATOS DE BRIGADISTAS



GRUPOGM