

# Trabajo en Equipo

**Trabajo en Equipo:** Acción o esfuerzo de la gente trabajando juntos en grupo. Implica producir más con menos: **Sinergia**.

## Principios del trabajo en equipo:

1. Defina las metas de su equipo.
2. Defina estrategias de trabajo.
3. Defina las habilidades necesarias.
4. Comprometerse personalmente



*Los equipos pueden lograr más que el trabajo de un individuo.*

El trabajo en equipo trae como consecuencia la satisfacción del cliente.

Ser miembro de un equipo significa ver las cosas objetivamente, recibir crítica constructiva, escuchar efectivamente y apoyar.

# Ley de la Contribución

*Desarrollarse a sí mismo le capacita para desarrollar a otros.*

*¿Cómo mejora su habilidad para ayudar a otros y contribuir significativamente en su vida?*

Uno de los mejores hábitos que puede desarrollar para contribuir con otros diariamente es empezar su día con dos preguntas:

1. ¿A quién le puedo agregar valor hoy?
2. ¿Cómo le puedo agregar valor?

## Beneficios:

1. Aumentará su propio valor, el de sus amigos, familia y comunidad.
2. Mejorará su nivel de influencia y aumentará su impacto.

## Pasos a seguir:

1. Sirva a otros en lugar de servirse a usted mismo.
2. Mantenga Su Enfoque En El Significado

# PROGRAMA SERVICIO AL CLIENTE Y VALORES

## FASE IV

## Superar las expectativas del cliente



**Litegua**



## Principios del Servicio es Primero:



- ➔ Sentirse bien consigo mismo.
- ➔ Practicar hábitos de cortesía.
- ➔ Comunicación positiva.
- ➔ Escuchar y hacer preguntas.
- ➔ Actuar profesionalmente.
- ➔ Sentirse bien en el trabajo.

# Superar las expectativas del cliente

## Cómo piensa/clasifica el Cliente:

- ✿ Hace el mínimo = regular/malo
- ✿ Hace lo esperado = bueno
- ✿ Hace mas/mejor = superior

## El buen trato personal al Cliente:

- ✿ Amor a Si Mismo
- ✿ Amor al prójimo
- ✿ Mística de servicio
- ✿ Bien hecho
- ✿ Nivel superior

## El Cliente desea

### y espera:

- ✿ Ayuda, apoyo
- ✿ Respeto, consideración
- ✿ Distintas formas de necesidades de servicio: Rápido, cortés, justo, puntual, agradable.

Los pequeños detalles que significan tanto y que distinguen el servicio y a la empresa.



# El Valor de la Inspiración

**En los deportes se habla, cuando a un jugador todo le sale bien, que tuvo un día inspirado.** ¿Cómo le fue ayer o la última semana?

✿ **La inspiración trae esperanza a la vida de las personas.** Cuando inspiramos a alguien, estimulamos su mente y espíritu. Le motivamos a crecer y cumplir sus sueños. Le damos esperanza de un futuro mejor. Proporcionémosle las herramientas que necesita para crecer y un ambiente adecuado para su desarrollo personal y veremos muchas sorpresas.

✿ **Todo inicia cuando nos importan las personas y queremos lo mejor para ellos.**



A las personas no les importa cuánto usted sabe, hasta que saben cuánto le importan a usted. Antes de intentar inspirar a otros, un inspirador demuestra el deseo de conocerlos y ayudarles a crecer.

**Muchas personas tienen sueños que nunca han intentado cumplir.** Una vez sabemos qué sueñan las personas, podemos empezar por darles esperanza. Esto se puede llevar a cabo demostrándoles que creemos en ellos. Para ser inspirado, las personas necesitan creer que son capaces de alcanzar lo que se han propuesto.



Crear en ellos es un incentivo importante para que ellos creen en ellos mismos.

✿ **Un inspirador hace más que creer que las personas pueden hacer grandes cosas.** Cuando deseamos inspirar, también ayudamos a las personas a pintar un cuadro realista de su sueño, con metas y planes específicos para implementarlo. Si les faltan destrezas o herramientas necesarias para cumplir su sueño, un inspirador hace lo que se pueda hacer para proporcionarles lo que falta.

*Les enseñamos cómo alcanzar sus metas.*

Hay momentos en los que somos nosotros quienes necesitamos inspiración. Cuando esto suceda, es importante asumir la responsabilidad de crear el ambiente adecuado para nosotros mismos.

## Beneficios:

1. Necesitará menos dirección.
2. Nuevas ideas, soluciones, entusiasmo.
3. En adversidades tendrá mentalidad y actitud correcta para salir adelante.

## Pasos a seguir:

1. Conozca a las personas que lo rodean.
2. Aumente su confianza y agregue valor.
3. Busque un mentor que lo inspire.
4. Autoformación

Subraye los puntos que le inspiren a poner ya en acción y practíquelos diariamente junto a sus otros compromisos.

