

Agosto de 2007

Negociando **ASCI.**

Un Sistema de Desarrollo a Imitar

Contenido:

Los 7 hábitos de la gente efectiva y triunfadora	2
Palabras que sabotean las ventas	3
Guia para los Nuevos Jefes	4
¿Enojado? Actue profesionalmente	5
Las 8 Barreras de los Equipos	6
Como cambiar a sus empleados	7
5 Pasos para servir al cliente	7
Indicadores	8

La compañía Granite Rock, de California, ha ganado el codiciado Premio Nacional de la Calidad de Malcolm Baldrige, por la manera en que desarrolla y capacita a su personal. Su sistema para el desarrollo profesional de su personal es uno que muchas compañías deberían estudiar y que vale la pena imitar. Básicamente, éste consta de tres etapas.

1a. Etapa: El empleado se reúne con su gerente, y juntos



“Soluciones de Excelencia y calidad nos distinguen...”

acuerdan un plan para el año siguiente, en el que se señala: lo que estará haciendo el empleado, la capacitación que necesitará y las habilidades que el empleado intentará desarrollar.

2a. etapa: El "plan de acción" acordado es presentado a un

comité gerencial que analiza la propuesta. Una vez que éste es aceptado por el comité, se convierte en el plan de desarrollo profesional del empleado. Es importante indicar, que el plan no se incluye dentro del archivo personal del empleado como una base para su evaluación. El plan no está destinado para ser usado en evaluaciones; los gerentes de Granite no quieren confundir el desarrollo profesional con las evaluaciones de desempeño.

3a. Etapa: Durante el año, el empleado y el gerente se reúnen cada trimestre para revisar el progreso, hacer cambios, y modificar el plan de desarrollo profesional de la persona.

Como consecuencia de todo este proceso, el plan es una base para el mejoramiento constante de las competencias de todo el personal de la empresa.

www.competirividad.net

Los siete hábitos de la gente altamente efectiva y triunfadora.

“¿Lo ideal??
... ¡¡Qué
todos
Ganemos!!...”

Pensar Ganar-Ganar

Debemos buscar el beneficio mutuo, a través de una relación de todos los ámbitos de nuestra cooperativa y no competitiva, vida, las relaciones que mas conjuntado con el aumento a perduran, son las que brindan nuestra capacidad de escuchar, un beneficio mutuo.

Todos cuando nos relaciona- en cada una de nuestras inter- mos, elegimos cual es el tipo de venciones.

interacción ganar perder que Al buscar el beneficio mutuo, aplicaremos (ganar-ganar, ganar las relaciones establecidas brin- perder, perder-perder, ganar, daran resultados óptimos, para ganar-ganar o no hay trato).

Desafortunadamente nuestra autoconciencia de quienes so- cultura y condicionamiento ope- mos, escribir nuevos guiones de rante, nos han establecido de conducta y desarrollar guiones manera firme, la idea de que óptimos.

para poder ganar, u obtener un La gente con carácter ganar- triunfo o beneficio, alguien debe ganar posee integridad, madu- perder o sufrir un perjuicio, lo rez y Mentalidad en Abundan- que nos coloca en la expectati- cia.

va que antes de cooperar para **CP. Jaime Zuñiga Romero; Pla- lograr un fin, debemos competir neación y Desarrollo, Zuñiga- para aventajar a nuestros com- Rodriguez y Asociados petidores.**

Preguntas Estimulantes...

Estimule su creatividad, haga estas preguntas:

- ¿Si no hubiera ninguna limitación de tiempo, dinero o recursos qué haría?
- ¿Qué es lo que quiero que no tengo ahora?
- ¿Qué he hecho hoy que nunca haya hecho antes?
- ¿Por qué no estoy haciendo o pensando algo diferente ahora?
- ¿A quién he ayudado hoy a pensar diferentemente?
- ¿Cómo puedo ser más creativo aún?
- ¿Cómo piensa Ud. que nosotros debemos hacer esto?
- ¿Cómo convertiría este trabajo en más divertido y cómo lo haría más rápidamente?
- ¿Si Ud. tuviera mi trabajo, qué haría Ud. diferentemente?

ZUÑIGA RODRIGUEZ
Y ASOCIADOS.

Su solución en:
Multas Fiscales
Procedimiento Adminis-
trativo de Ejecución
Defensa Fiscal Integral
Requerimientos de Au-
toridades
Auditorias
Visitas domiciliarias
Contabilidad

[http://mx.geocities.com/
asci_infgral.htm](http://mx.geocities.com/asci_infgral.htm)

ASCI01@gmail.com

Palabras que Sabotean las Ventas

“Las palabras son el 50% de su éxito en ventas...”

Le mostramos dos ejemplos de palabras que debe evitar:

Sólo. No minimice o dude sobre lo que está diciendo, esto puede volverse en su contra y empobrecer su intención. *Ejemplo:* “sólo llamaba para mencionarle una promoción que...” o “sólo me preguntaba si...” *Excepción:* el único momento en que puede usarse esta palabra es cuando se refiere al precio: “este producto cuesta sólo \$200 dólares”.

No. *Ejemplo:* cuando se pide que no se piense en el color azul, las personas forzosamente imaginarán ese color para dar sentido a la orden. Así que si usted dice: “no se preocupe...” o “no se sienta mal si...”, inconscientemente incomodará al cliente.

MEJOR: logre su objetivo con frases positivas: “Se sentirá más cómodo con...” o “estará mejor si...”.

Fuentes Diversas

¿Sabias que...?

Use las ideas de las personas recién contratadas para mejorar los programas de inducción y orientación de nuevo personal. Pida a los nuevos contratados que preparen una lista de preguntas que se les presentaron durante la primera semana de trabajo. Ud. verá que existirán patrones generales de preguntas, las cuales le servirán para mejorar los programas mencionados.

Conozca las razones comunes más simples del porqué los empleados dejan una compañía. Según un reciente estudio las razones son: las alabanzas y los reconocimientos limitados (34%), la compensación (29%), la autoridad limitada (13%), los conflictos personales (8%) y otros (16%). Vea si Ud. está perdiendo a su mejor personal por esas causas.

"He aprendido que mi rol tiene menos que ver con lo que yo puedo hacer y más con lo que la organización puede hacer."

J. Olim, Presidente Ejecutivo-CDNow

Un gerente no debe hablar más del 25% del tiempo. Razón: Entre más hablen los empleados, más se vuelven líderes ellos mismos.

Credibility, Jossey-Bass

Guía para los Nuevos Jefes...

Un sorprendente 40% de los gerentes, ejecutivos y supervisores recientemente promovidos fracasan en los primeros 18 meses. Ellos mejorarán las posibilidades de tener éxito en su nuevo puesto, si obtienen de sus jefes, respuestas a las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son mis roles?
- ¿Qué resultados se esperan de mi trabajo en el primer año?
- ¿Cuál es el cronograma para obtener esos resultados?
- ¿Cómo se medirá mi desempeño?
- ¿Cómo prefiere recibir los informes de avance y de retroalimentación?

Competitividad Personal y Empresarial, Volumen IV, No. 1A..

Frases celebres

"El éxito no es la clave de la felicidad. La felicidad es la clave del éxito. Si Ud. ama lo que Ud. está haciendo, Ud. será exitoso."

Albert Schweitzer

"Es mucho mejor estar errado por el lado de la osadía que por el lado de la precaución."

Alvin Toffler

"Es inútil hacer cualquier cosa que intente ayudar a las personas que no se ayudan a sí mismas. Ud. no puede empujar a nadie a subir una escalera a menos que él desee subirla por sí mismo."

Andrew Carnegie

No existe problema humano el cual no pueda ser resuelto si la gente simplemente hiciera como lo aconsejo.

Gore Vidal

El silencio es la virtud de los tontos.

Sir Francis Bacon (1561 - 1626)

"La mejor habilidad de un ejecutivo debe ser decidir rápidamente y conseguir a alguien más para que haga el trabajo".

John G. Pollard

El secreto del éxito de una buena venta, no está en saber qué o cómo vender, sino en encontrar la manera de saber qué es lo que el cliente desea comprar.

My Number One Power Secret, Lawrence Ragan

¿Enojado? Actúe Profesionalmente

“¡¡Reprenda...
pero ...
con tino!!”

A continuación le proporciona algunas útiles sugerencias para lograr mantener la calma cuando enfrenta conflictos con sus colegas:

Sea directo. Vaya directamente con la persona involucrada; y hable con ella en privado.

Controle el volumen de su voz. Hable en voz baja, aún cuando sienta deseos de gritar.

Escuche a la otra parte involucrada. Mantenga una mente abierta. Escuche lo que la otra persona tenga que decir. Entender los motivos puede llevar a construir una solución.

Enfóquese en una cosa a la vez. A menudo los conflictos incluyen muchos pequeños asuntos que se juntan para conformar un gran problema; los profesionales lo saben y tratan los distintos asuntos por separado.

Ponga fin al problema. Encuentre una solución y cumpla con su parte del trato.

The Working Communicator

Las palabras más importantes par el ejecutivo.

Las seis palabras más importantes:
YO ADMITO QUE COMETÍ UN ERROR.

Las cinco palabras más importantes:
ME SIENTO ORGULLOSO DE USTED.

Las cuatro palabras más importantes:
¿CUÁL ES SU OPINIÓN?

Las tres palabras más importantes:
HÁGAME EL FAVOR.

Las dos palabras más importantes:
MUCHAS GRACIAS.

La palabra más importante:
NOSOTROS

La palabra menos importante:
YO

... y recuerda
ANTES DEL HONOR ESTÁ LA HUMILDAD.

Anónimo.

Mientras culpes a otros, renuncias a tu poder para cambiar.

Anónimo.

Consulte a nuestros asesores enviando un correo a: Asci01@gmail.com

Las 8 Barreras de los Equipos

Según el libro "*Coaching, Mentoring and Managing*" (Career Press), editado por William Hendricks, existen ocho errores que cometen las personas que dirigen equipos. Estos errores, que constituyen las principales barreras para un desempeño eficiente del equipo, son:

1. **Liderazgo aislado.** Los líderes que se aíslan y no se involucran con su equipo y que no se interesan por los miembros de su equipo, no consiguen nunca el apoyo de ellos, ni la convicción requerida para lograr el éxito.
 2. **Carencia o indefinición de metas.** Para tener éxito su equipo debe conocer sus metas a corto y largo plazo, así como lo que es importante en cada momento.
 3. **Fallas en proveer perspectiva.** Los miembros de su equipo deben tener la figura completa, saber el porqué de lo que hacen y cómo su trabajo contribuye al esfuerzo global de la organización.
 4. **Poca especificidad de lo que se quiere.** El equipo debe conocer exactamente lo que se espera de él y los plazos de cumplimiento.
 5. **Fallas en asegurar el compromiso.** Si no existe un mutuo com-
- promiso entre el jefe y su equipo, el equipo no existe como tal. Para obtenerlo, ponga tiempo y esfuerzo en compartir la visión, las metas, los problemas, las victorias y también los temores del equipo.
6. **Tomar el camino de menor resistencia.** Si Ud. como jefe acepta menos de lo que su equipo puede dar, sólo por evitar una confrontación, Ud. está socavando su credibilidad como jefe y la propia viabilidad del equipo. Exija siempre lo mejor de su equipo.
 7. **Fallas en identificar y celebrar los resultados.** Si la gente en su equipo no siente que está obteniendo resultados, perderá gradualmente la motivación. Cuando logre una meta o termine una tarea importante, haga que su equipo se entere y celebre con él.
 8. **Impaciencia.** Para tener éxito dirigiendo a su equipo Ud. debe tener paciencia. Acepte que muchas veces las cosas no salen como quisiera o simplemente fallan y que hay necesidad de aprender y volver a intentar.

Competitividad Personal y Empresarial

Tips ejecutivos...

Para lograr el consenso en una reunión, primero identifique el problema que desea resolver. Después, envíe un cuestionario a los miembros del equipo pidiendo sugerencias. Posteriormente distribuya las respuestas entre todos y pida opinión al respecto.

Introduction to Organizational Behavior,
Richard Steers

ZUÑIGA RODRIGUEZ
Y ASOCIADOS.

Servicios de defensa
fiscal, reestructura orga-
nizativa, contabilidad y
administración.

Saturno 213
Col. Cortijo, León, Gua-
najuato, México, Tel 01
(477) 713 66 44, Cel. 01
(477) 145 48 21

[http://mx.geocities.com/
asci_infgral.htm](http://mx.geocities.com/asci_infgral.htm)

Factor RH; Cómo Cambiar a sus Empleados.



Actitud...!!!

Ponga la responsabilidad en manos del trabajador, no del gerente. Implemente programas que permitan a los empleados diseñar sus propias metas y expectativas.

Si no lo hacen, entonces propicie la elaboración de planes personales de superación caso por caso.

Si el desempeño no mejora, dé al empleado un tiempo de des-

¿Cómo puede trans- canso para que decida si quiere formar a un emplea- renunciar o volverse a compro- do con problemas, meter con la compañía. Guarde en un trabajador la calma.

comprometido y **No se preocupe**, la mayoría de ellos ofrecen valiosas ideas acerca de lo que realmente quieren hacer. No olvide que a ningún empleado le gusta que lo despidan sin que antes se le brinde otra oportunidad.

Proponga un curso de capacitación en las áreas en las que perciba cierta deficiencia.

Respete siempre las observaciones de su empleado acerca del conflicto, ya que puede tener la razón.

Business Ethics

Cinco Pasos para Servir al Cliente

Si Ud. desea crear un gran servicio para sus clientes, siga los siguientes pasos:

1. Formule una declaración de la misión de servicio al cliente.
2. Decida cómo va a medir el gran servicio que va a brindar. Defina los parámetros que indicarán un servicio excelente.
3. Diseñe e implemente un programa sistemático para brindar un servicio de excelencia a sus clientes.
4. Sostenga reuniones periódicas para evaluar el servicio que está ofreciendo a sus clientes. Use como base la medición de los parámetros que definen el servicio.
5. Establezca un sistema de responsabilidades y recompensas para todo su personal.

Empresa tips.

Solicite asesoría de forma gratuita enviando un correo a: Asci01@gmail.com

ZUÑIGA RODRIGUEZ Y ASOCIADOS

Saturno #213
Col. El Cortijo
C.P.37250

Teléfono: (01477)713-66
-44
asci01@gmail.com.
cpjaimezr@gmail.com

Política de Servicios:

Con la intención de no tener clientes, sino amigos, en Zuñiga-Rodriguez y Asociados siempre:

- Estaremos con una sonrisa
- Nuestra principal preocupación serán sus problemas.
- Daremos una respuesta acertada y oportuna.
- Responderemos en un máximo de 24 horas.
- Nos pondremos en sus zapatos.

**¡Estamos
en el Web!**

Dirección, Edición y Coordinación General: CP. Jaime Zuñiga Romero; **Negociando ASCI**, No de Registro en Tramite, Es publicado 12 veces por año por "Zuñiga-Rodriguez y Asociados"; **e-mail** ASCIconsultas@gmail.com; todos los derechos reservados; prohibida su reproducción total o parcial por cualquier medio; Los suscriptores están autorizados a utilizar dos artículos de este número en sus propias publicaciones citando como referencia nuestra publicación.

Revista de distribución entre los clientes, colaboradores, socios y amigos de la Firma "ASCI".
Publicación de recopilación, análisis, opinión y/o información.

Asesores de Servicios Corporativos Integrales no se hace responsable de las acciones que se desprendan por la implementación o uso de las opiniones vertidas en el presente, las cuales son responsabilidad de sus autores y no generan derechos u obligaciones distintos a los que se establecen en las disposiciones aplicables..

Indicadores de Importancia

Recargos para el mes de Agosto.	1.13%
Recargos para el mes de Julio	1.13%
INPC de Julio	
Junio	121.721
Salarios Mínimos:	
Zona A	50.57
Zona B	49.00
Zona C	47.60

Humor

Definición de Ashurst

"El silencio es el mejor sustituto del cerebro jamás inventado."

Definición de Dan Stanford

"La experiencia es lo que Ud. obtiene cuando Ud. no obtiene lo que quiere."

Descubrimiento de Galyean

"La preocupación es como una mecedora, te da algo que hacer, pero no te lleva a ninguna parte."

Suscríbase a esta publicación y a nuestro boletín semanal enviando un correo a: Asci01@gmail.com