

David Gómez

YELLOW

Cómo crear una cultura de servicio y ponerse la camiseta por los clientes

Parábola empresarial inspirada en hechos de la vida real

bienpensado®



Qué pasaría . . .

¿Qué pasaría si después de un día agotador, toma un taxi y lo que sucede adentro transformara la forma como ve su trabajo?; ¿Si alguien le demostrara que es posible cambiar la realidad si cambia su actitud?; ¿Si la realidad no fuera una causa sino una consecuencia?; ¿Si nos levantáramos cada mañana felices a hacer nuestro trabajo?

¿Qué pasaría si un humilde taxista se convirtiera en el mayor de nuestros maestros? Bienvenido a Yellow, un recorrido por nuestra propia realidad.

David Gómez
Autor Yellow
davidgomezgomez.com





En un negocio cualquiera . . .

El vendedor cierra el negocio, cobra su comisión y se olvida del tema. La garantía solo se hace efectiva si lleva la factura de compra, que por supuesto ya no tiene. Los de servicio al cliente le dan tantas respuestas como personas le contestan... si es que le contestan.

Cuando hay mucho trabajo, el teléfono se descuelga para que los clientes no llamen a molestar, si es que quedan clientes. Los de instalación o servicio posventa, literalmente, son de otra empresa y poco o nada les importa lo que le prometieron al momento de venderle. El término "centrarse en el cliente" es algo que claramente no está en el diccionario de estas organizaciones.


La necesidad
ES MADRE de la
CREATIVIDAD


taxi

· PROPÓSITO SUPERIOR ·



1 - Propósito superior

¿Qué nos motiva a levantarnos cada mañana?, ¿para qué hacemos lo que hacemos? El trabajo representa mucho más que una simple forma de subsistencia, es una realización personal que cumple con un propósito superior. El dinero es muy importante, pero no necesariamente es lo que nos inspira. Tener un propósito no solo hace la vida más llevadera, sino que le da sentido.

· PIRÁMIDE DE IMPACTO PERSONAL ·



Pirámide de Impacto Personal

1. ¿Por qué lo que hago es importante para mí? YO
2. ¿Por qué lo que hago es importante para la empresa? NOSOTROS
3. ¿Por qué lo que hago es importante para los clientes? ELLOS


YO
NOSOTROS
ELLOS
clientes
empresa
empleado

Organización centrada en el cliente

Si bien somos la base de nuestra propia pirámide, una organización es la sumatoria de muchas pirámides individuales, donde generamos un impacto colectivo en los clientes, quienes por ende, quedan en el centro.

Individualmente podemos hacer cosas, pero colectivamente podemos hacer muchas más y de mayor impacto.

· EXCEDER EXPECTATIVAS ·



2 - Exceder expectativas

Siempre podemos ir más allá y no conformarnos con lo estrictamente necesario. Podemos prestar atención a las necesidades no tan evidentes, especialmente de los clientes internos. Servir a otros miembros del equipo hace el trabajo mucho más productivo y eficiente. Es recorrer la milla extra.

- ¿Quiénes son sus principales clientes internos/ externos?
- ¿Cómo podría exceder sus expectativas y sorprenderlos?
- ¿Qué impacto tendría eso en su propio trabajo?

· PREPARARSE ·



3 - Prepararse

Los resultados no se dan por obra y gracia del Espíritu Santo, es un esfuerzo continuo de preparación y de adquirir las competencias que nos permiten avanzar y perfeccionar la forma como hacemos las cosas. La experiencia no reemplaza la preparación. Por más tiempo que llevemos haciendo algo, todo evoluciona y siempre hay nuevas y mejores formas de enfrentar los desafíos. No podemos dormirnos en los laureles presumiendo que lo sabemos todo. Ese es el comienzo del fin.

- ¿Tiene todo el conocimiento y preparación que necesita para prestar el mejor servicio?
- ¿Qué conocimientos adicionales debería adquirir o qué competencias podría fortalecer?
- ¿Cómo le ayudaría esto a disfrutar más su trabajo?

·SOÑAR·



4 - Soñar

Un sueño es tener una visión clara del futuro que queremos disfrutar; es anhelar algo mucho más grande que la realidad actual. Es visualizar cómo sería un día perfecto y caminar hacia esa dirección. Si no tenemos muy definido hacia donde vamos, ¿cómo sabremos que estamos en el camino correcto? Soñar no se trata de ser utópico sino de tener un norte.

- ¿Alguna meta que lo inspire a luchar por el futuro?
- ¿Cómo sería un día ideal en su vida?
- ¿Qué debería empezar a hacer hoy para que eso sea una realidad?

·ACTUAR·



5 - ACTUAR

El principio fundamental es: deje de quejarse y haga que las cosas pasen. No podremos transformar nuestra realidad si nos quedamos sentados lamentando lo que nos sucede. Somos dueños de nuestro propio destino y tenemos la capacidad de transformar nuestro entorno. Se trata de actuar, de dar el primer paso, solo eso, el primer paso.

- ¿Qué podría mejorar en su entorno laboral inmediato?
- ¿Alguna acción concreta para empezar a implementar mañana?
- ¿Puede definir una meta específica en la cual debiera trabajar?

ACCIONES PARA IM

1

Propósito superior

Defina su propósito superior. ¿Cuál es su misión, propósito superior o para qué hace lo que hace?

2

Exceder expectativas

Escoja un cliente interno o externo y tome la iniciativa haciendo algo que no espera.

3

Prepararse

Defina un tema específico en el que pudiera prepararse mejor, busque información y empiece.

PLEMENTAR MAÑANA

4

Soñar

Escriba su sueño en una hoja, manténgala en lugar de fácil acceso y consúltela con frecuencia.

5

Actuar

Identifique algo que quiera empezar a transformar y defina el primer paso.



Ildefonso Barajas Guarín.
Taxista 5 Stars.

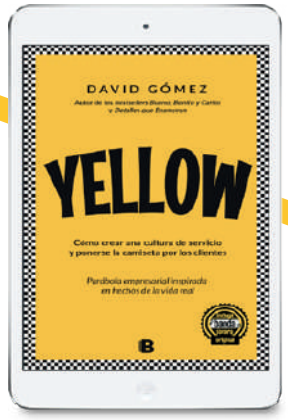
ES POSIBLE

- Es posible transformar el servicio de taxis.
  Es posible pensar en los demás.
  Es posible vivir en paz.
  Es posible sonreír.
  Es posible perdonar.
  Es posible ser feliz.
  Es posible cambiar.
  Es posible amar.
  Es posible soñar.
  Es posible.
  Solo si queremos.

La vida es demasiado corta como para no hacer la diferencia y encontrar el significado en lo que hacemos.

Vale la pena.

Libro digital



Libro físico



Incluye banda sonora original

Audiolibro



ActitudYellow.com

Otros libros del autor





Soy el amo
DE MI DESTINO
Soy el capitán
DE MI ALMA.

William Ernest Henley

bienpensado®


bienpensado.com
actitudyellow.com