



Servicio Responsable Ejercicios



GRUPO PEÑA VERDE 



Nombre:

1. El Servicio.



Describe a continuación lo que “Servicio” significa para ti:

1.1 Definición.

Es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente. Ejemplos:

- Servir un plato de alimentos.
- Reparar un teléfono.
- Llenar el tanque de gasolina.

El servicio genera una experiencia psicológica en el cliente según la manera en cómo el proveedor dé el servicio. Por ejemplo:

- Necesidad específica del cliente: Necesidad de alimentarse.
- Necesidad psicológica del cliente: Sentirse apreciado, feliz e importante en el restaurante.
- El servicio de calidad: Además de proporcionar los alimentos solicitados por el cliente, lo hace de una manera atenta, escuchando con atención a su cliente, demostrándole aprecio, afecto e interés de satisfacer todas sus necesidades.

Ejercicio:



Define tus funciones y define qué necesidad específica tienen tus clientes (internos/externos), que tú debes satisfacer:

Internos:

Externos:

Ahora identifica sus necesidades psicológicas (clientes internos/externos) que tienes que satisfacer:

Internos:

Externos:

1.2 El Concepto de Calidad en las Empresas.



Ahora trabaja en equipo y definan cuál es el concepto de calidad para PEÑA VERDE.
Anoten por lo menos 5 características:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

1.6 La Ventaja Competitiva.



Describe la mejor experiencia de Servicio que hayas tenido:

Describe ¿Qué características tuvo dicha experiencia?

Describe la peor experiencia de Servicio que hayas tenido:

Describe ¿Qué características tuvo dicha experiencia?

Describe ¿Qué características de las anteriores llegas a presentar al dar servicio al cliente?, debes de elegir una por lo menos y comprometerte a dejar de presentarla.

2.- El Comienzo: ¿Por qué Iniciar el Viaje del Cambio?

Después del análisis anterior, describe a continuación si consideras necesario hacer algún cambio en tu desempeño laboral con respecto al servicio actual que ofreces a tus clientes y a la nueva cultura organizacional en la Compañía para lograr mejores resultados.



Elige dos aspectos primordiales que consideres prioritarios modificar:

1

2

2.1 Autodiagnóstico.

Instrucciones. Califica tu actuación con las preguntas que aparecen a continuación. Piensa en cómo actúas normalmente, no en cómo te gustaría hacerlo y se muy honesto(a) al contestar.

Escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Pregunta	Yo	Coach	Otros
1. Te sientes agobiado y atrapado por las circunstancias.			
2. Sientes que no tienes el control sobre tu situación actual.			
3. No escuchas a los demás para obtener mejores resultados.			
4. Te has descubierto que señalas y culpas a los demás.			
5. Cuando se trata de problemas, te concentras en lo que no puedes hacer en vez de lo que si puedes hacer.			
6. No enfrentas tus problemas.			
7. La gente acude a ti para quejarse.			
8. Te resistes a hacerte preguntas profundas sobre tu propia responsabilidad.			
9. Sientes que te tratan injustamente y que no puedes hacer nada al respecto.			
10. Sientes que con frecuencia adoptas una postura defensiva.			
11. Dedicas mucho tiempo a hablar sobre lo que no puedes cambiar (por ejemplo, sobre tu jefe, los accionistas, la economía, el gobierno, tus padres, tu pareja, tus hijos, etc).			
12. Dices que la situación no te permitió tomar mejores medidas.			
13. Evitas enfrentar personas, reuniones o situaciones en las que debes informar sobre tus responsabilidades.			
14. Descubres que tiendes a decir algunas de las siguientes frases: <input checked="" type="checkbox"/> "No es mi trabajo". <input checked="" type="checkbox"/> "No puedo hacer nada al respecto". <input checked="" type="checkbox"/> "Lo único que podemos hacer es esperar a ver qué sucede". <input checked="" type="checkbox"/> "Dime qué quieres que haga". <input checked="" type="checkbox"/> "Yo hubiera hecho las cosas de un modo diferente".			
15. Desperdicias tiempo y energía hablando mal del jefe, colega o alguien más.			
16. Pierdes tiempo creando historias para justificar tu falta de acción.			
17. Tiendes a decir que alguien "se aprovechó de ti" para disculparte.			
18. Ves el mundo de manera negativa.			

Frases y Acciones que denotan un enfoque de víctima o un enfoque responsable:

Frases actuales de "Excusitis"	Frases responsables
1. Siempre lo hemos hecho así.	
2. Ese no es mi trabajo.	
3. Yo no sabía que lo necesitabas ya.	
4. Yo no tengo la culpa de que sea tan tarde.	
5. No soy de ese departamento.	
6. Nadie me dijo qué hacer.	
7. Estoy esperando la aprobación.	
8. Alguien debió decirme que no lo hiciera.	
9. No me culpes, fue idea del jefe.	
10. Yo no sabía.	
11. Lo olvidé.	
12. Lo habría hecho si me hubieras dicho que era importante.	
13. Estoy muy ocupado para hacerlo.	
14. Alguien me dijo que lo hiciera así.	
15. Creí que ya te lo había dicho.	
16. ¿Por qué no me preguntaste?	
17. Nadie me invitó a la reunión, no recibí el correo.	
18. Mis compañeros me dejaron solo.	
19. Como ya no me dijeron nada, creí que no era importante.	
20. Les dije, pero no me hicieron caso.	
21. Le dije a otra persona que lo hiciera y no lo hizo.	

2.3 Víctima.



¿Cuál es la emoción de tu lado de víctima que más utilizas?

¿Qué obtienes a cambio?

2.4 El Camino de la Culpa al Responsabilidad.

Diferenciar Culpa vs. Responsabilidad



¿Qué entiendes por Responsabilidad?

Escribe tu propia definición:

3.3 Ejercicio Diagnóstico: Darse Cuenta.

Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	A menudo	Siempre
1. Te das cuenta cuando caes en una situación negativa.					
2. Aceptas que contribuiste a ser parte del problema.					
3. Estás dispuesto a reconocer que cometiste errores con tus clientes que te impidieron obtener los resultados esperados.					
4. Escuchas abiertamente a quienes ofrecen perspectivas del problema distintas a las tuyas.					
5. Logras aceptar que eres tú quien frena tu progreso, en lugar de creer que los demás te lo están impidiendo.					
6. Buscas resolver el problema con una gran variedad de recursos.					
7. Reconoces los problemas con tus clientes y entiendes las consecuencias de no resolverlos.					
8. Aceptas la responsabilidad ante un problema muy difícil relacionado con el servicio que ofreces.					
9. Eres consciente y te muestras activo/a para asumir la responsabilidad, aceptando objetivamente la realidad.					
10. Reconoces que has contribuido a los problemas de servicio de la compañía, y cómo lo hiciste.					

4.- 2ª. Dimensión de la Responsabilidad: Hacerse Cargo.

4.1 Autoevaluación de Hacerse Cargo.

Identifica una situación de Servicio en TU ÁREA, pasada o actual en la que te sientas victimizado. Describe por qué te sientes como una víctima o has sentido que se han aprovechado de ti.

1ª parte. Versión de la víctima sobre una situación presente o pasada.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

4.2 Preguntas de Evaluación para la Versión Responsable.

1. ¿Puedes mencionar la “otra versión de la historia” que tienen “los demás”?
2. Si una persona pasara por una situación similar y quisieras aconsejarle que no cometa tus errores, ¿Qué le dirías?
¿Qué más harías?
3. ¿Qué hechos habrías ignorado?
4. ¿Cuáles de los hechos incluirías ahora en tu historia?

2ª parte. Versión responsable sobre una situación presente o pasada. Menciona por lo menos 4 hechos responsables:

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

Ejercicio de Preguntas Poderosas.



Situación: _____

1. ¿Qué hechos decidiste no reconocer?

2. ¿Qué harías de un modo diferente si estuvieras de nuevo frente a esa situación?

Ejercicio:

¿De qué requiero hacerme cargo para mejorar el servicio que ofrezco actualmente?

¿Qué situaciones existen de las que requiero hacerme cargo?

En mi vida	En mi trabajo con respecto al Servicio que ofrezco a mis clientes externos:

5.1 Evalúa los Indicadores del Servicio que proporcionas.

Evalúe los siguientes indicadores de acuerdo cómo lleva a cabo la atención a sus clientes:

INDICADORES	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
1. Oportunidad en el servicio										
2. Accesibilidad										
3. Capacidad de respuesta										
4. Confiabilidad e imagen										
5. Profesionalismo										
6. Cortesía										
7. Comprensión / conocimiento del cliente										
8. Receptividad										
9. Factores tangibles										
Otros										

¿Qué factores tienes que mejorar y cómo podrías hacerlo?

6.1 Según estos niveles de calidad en el servicio, define en equipo ¿en cuál se ubica PEÑA VERDE y por qué? (específicamente tu área)

7.- Los Ocho Pecados del Servicio.

7.1 De estos 8 pecados, identifica cuáles “tú” y / o las personas de TÚ ÁREA cometen con mayor frecuencia. Define por lo menos tres de ellos.

Pecados del Servicio

YO	OTROS

Pide y recibe retroalimentación de tus compañeros en relación con los pecados del servicio que mayormente cometes.



Realiza un compromiso de mejora:

8. 3ª. Dimensión de Responsabilidad: “Valor para Solucionarlo”. Autoevaluación de Solucionarlo.

Preguntas	Con frecuencia	A veces	Nunca
1. Una vez que has tomado una decisión ¿La pones en acción rápidamente?			
2. ¿Permaneces comprometido en solucionar un problema aún cuando las cosas son difíciles?			
3. Constantemente te formulas la pregunta ¿Qué más puedo hacer para obtener los resultados que deseo?			
4. ¿Tomas la iniciativa de explorar, buscar y cuestionarte cuando no encuentras soluciones?			
5. ¿Eres consciente, dudas de tus creencias y suposiciones sobre la forma en que haces las cosas?			
6. ¿Creas opciones ante las situaciones actuales para lograr soluciones innovadoras?			
7. ¿Buscas descubrir nuevas formas de abordar tus problemas?			
8. ¿Desarrollas nuevas habilidades para poder enfrentarte mejor a tus circunstancias?			

8.4 Plan para Solucionar los Problemas de Servicio y Gestión con los clientes.

De acuerdo con lo que has explorado en los temas anteriores, determina puntualmente los elementos específicos que has decidido cambiar para mejorar el servicio que ofreces a tus clientes, tanto internos como externos.

1. ¿Qué amas de lo que haces?
2. ¿Qué odias de lo que haces?
3. ¿Para qué eres especialmente bueno?
4. ¿Qué necesidades de Servicio debes satisfacer actualmente en tu trabajo?
5. ¿Qué debes hacer para que tu vida sea extraordinaria?
6. ¿Qué debes hacer para que tu trabajo sea extraordinario?

9. 4ta Dimensión de Responsabilidad: Compromiso para la Ejecución.

9.2 Autoevaluación de Compromiso para la Ejecución.

Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	A menudo	Siempre
1. Te das cuenta cuando puedes salir del lugar de Víctima.	0	1	3	5	7
2. Pasas poco tiempo como víctima, ya que trabajas para la Ejecución.	0	1	3	5	7
3. Asumes tu responsabilidad sin importar los resultados.	0	1	3	5	7
4. Tomas la iniciativa para definir tus responsabilidades y compromisos.	0	1	3	5	7
5. Invitas a otros a que definan sus responsabilidades y compromisos.	0	1	3	5	7
6. Estás dispuesto a correr riesgos para poder ejecutar algo.	0	1	3	5	7
7. No renuncias, no te dejas vencer por los obstáculos y no esperas que las cosas mejoren automáticamente.	0	1	3	5	7
8. Evalúas constantemente tu progreso cuando has definido tus metas personales y organizacionales.	0	1	3	5	7
9. Sigues comprometido a obtener resultados y ejecutarlos, aunque las circunstancias cambien.	0	1	3	5	7
10. Siempre te comprometes a “Darte cuenta”, “Hacerte cargo”, “Solucionarlo y Ejecutarlo” hasta obtener resultados.	0	1	3	5	7

9.4 Diseño de Estrategias para el “Ahora”

¿Qué cosas puedes comenzar a cambiar ya, a partir de ahora a nivel personal?

¿Qué cosas puedes comenzar a cambiar ya en tu trabajo?

¿Qué cosas puedes comenzar ya a cambiar con el personal que te reporta? O en su caso, ¿qué cosas adicionales a tu trabajo diario puedes cambiar?

10.2 Información Psicográfica de los clientes.

La siguiente tabla ofrece varios ejemplos más de perfiles de clientes que se han desarrollado en el proceso de invitadología.

Conociendo las necesidades de los clientes.

Examínala y piensa en cómo sería el perfil de tus clientes, ESCRIBIENDO LA INFORMACIÓN AL FINAL DE LA TABLA:

Empresa	Necesidades	Deseos	Estereotipos	Emociones
Walt Disney World Resort	<ul style="list-style-type: none"> • Vacaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Felicidad • Recuerdos perdurables 	Disney es para niños, filas largas, limpieza, trato amigable, caro, divertido	Emoción desde la entrada al parque, pies cansados al final, emoción
Agencia de seguros	<ul style="list-style-type: none"> • Póliza de seguro de vida 	<ul style="list-style-type: none"> • Paz mental 	Nunca te devuelven el dinero, es como un vecino que está ahí cuando necesitas ayuda, se tardan una eternidad en pagar	Incertidumbre de si estarás cubierto cuando ocurra una emergencia, alivio cuando estás cubierto.
Concesionario automotriz	<ul style="list-style-type: none"> • Automóvil 	<ul style="list-style-type: none"> • Estatus • Libertad • Confiabilidad 	Vendedor de autos usados, nuevos o de lujo	La emoción de comprar un auto, remordimiento varios días después.
Institución financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta bancaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad financiera • Intereses por inversiones 	Pisos de mármol, trajes de lana y camisas Oxford, horas de banco, largas esperas	Impaciencia por las largas filas en las cajas, emoción al cerrar el préstamo de tu primera casa.
Peña Verde				

10.3 Cumplir la Promesa de Servicio.

Ahora Identifica algunas de las características de cada elemento dentro de TÚ ÁREA; por lo menos tres aspectos de cada uno y al final evalúa cada característica en una escala del 1 al 10, en donde el 1 es la calificación más baja y negativa, y el 10 es la calificación más alta y positiva:

REPARTO (GENTE EN PEÑA VERDE)	ESCENARIO (LUGAR EN PEÑA VERDE)	PROCESO (PROCESOS EN PEÑA VERDE)
1	1	1
2	2	2
3	3	3
Calificación	Calificación	Calificación

12. 5ta Dimensión de Responsabilidad: Disciplina.

**HÁBITO
NEGATIVO**

Qué hiciste para construirlo y consolidarlo:

**HÁBITO
POSITIVO**

Resultados Obtenidos:

12.1 Tips para Generar Hábitos:

¿Qué puedes poner en práctica de manera inmediata?

13. Liderazgo de la Zona Verde.

Marca aquellas que tu realizas, en ambas zonas:

Las personas que están en la Zona Gris	Las personas que están en la Zona Verde
<ul style="list-style-type: none"> • Sólo informan sobre sus avances cuando se les pide. • Justifican o explican sus actividades. • Se esconden o evitan cuando es hora de informar. • Culpan a los demás por la falta de resultados. • Reaccionen defensivamente a las sugerencias para que mejoren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informan sobre su progreso con frecuencia y de una manera exhaustiva. • Analizan sus actividades para determinar qué más pueden hacer para obtener resultados. • Cumplen con su deber de informar sobre su progreso. • Aceptan sus circunstancias. • Agradecen la retroalimentación.

13.2 Características de un Líder de Zona Verde.

Marca aquellas que tu realizas, en ambas zonas:

Lo que Sí	Lo que No
<p>Soy modelo de responsabilidad y doy ejemplo. Permito que los demás caigan ocasionalmente en la Zona Gris para que saquen su frustración.</p>	<p>No responsabilizo a los demás sin antes responsabilizarme a mí mismo.</p>
<p>Soy modelo de responsabilidad y doy ejemplo. Permito que los demás caigan ocasionalmente en la Zona Gris para que saquen su frustración.</p>	<p>No considero que alguien jamás debería caer en la Zona Gris.</p>
<p>Reconozco las historias de víctima y las excusas de la Zona Gris.</p>	<p>No evado mi responsabilidad de hacer que las personas sean responsables, y espero que tengan una conducta de Zona Verde.</p>
<p>Utilizo la responsabilidad como una forma de capacitar a las personas para lograr resultados.</p>	<p>No utilizo la responsabilidad para “pegarles” cuando están en la Zona Gris.</p>
<p>Espero que las personas me ayuden a pasar a la Zona Verde cuando sea necesario.</p>	<p>No espero que me ofrezcan instrucción si no la solicito.</p>
<p>Practico lo que predico.</p>	<p>No me obsesiono al pensar que todas las personas deben esforzarse en asumir una mayor responsabilidad.</p>
<p>Evito concentrarme exclusivamente en la responsabilidad, excluyendo todo lo demás.</p>	<p>No espero que las personas asuman siempre la responsabilidad por todo, pues entiendo que hay situaciones que se salen de control.</p>
<p>Enseño a las personas para que pasen a la Zona Verde, escuchándolas, enseñándolas y comprometiéndome.</p>	<p>No considero que todas las personas deban comprender de inmediato la responsabilidad.</p>

13.3 Transmitir la Cultura de la Zona Verde.

Para que las personas abandonen la Zona Gris y su actitud reactiva aplica lo siguiente:

¿Qué puedes hacer de manera inmediata con o en tu equipo de trabajo?

13.4 Creación y Mantenimiento de una Cultura de Responsabilidad.

En equipos, elabora un plan para crear y mantener una cultura organizacional de responsabilidad.

14.- Compromisos y Plan de Acción.

Plan de Acción para Mejorar el Servicio que ofrezco y mi relación con los clientes.

Nombre: _____ Fecha: _____

Compromisos de aplicación	Acciones concretas

Executive Coach

www.toptraining.com.mx

mercedes@toptraining.com.mx

