¡DE LO ORDINARIO A LO IMPENSABLE!

En mercados cambiantes y con gran dinamismo, lo único que puede sostener para su empresa una ventaja sostenible es:

1. La habilidad para moverse más rápido que aquellos con quienes compite.
2. La rapidez con que transforme su organización

¡USTED MARCA EL RITMO!

Hay varias formas de hacer las cosas cuando se trata de servir al cliente al más alto nivel, pero antes de que ello suceda usted tendrá que elegir si lo atiende de manera ordinaria o se sale del rango de lo común para hacer que su servicio se catalogue como algo realmente extraordinario por aquél quien dirige su negocio: ¡SU CLIENTE!

Jorge Arias.

Me recuerdo momentos de infancia donde los adagios estaban a la orden del día en casa y escuchaba a mis padres decir: ***"Lo haces como nadie lo espera o siempre esperarán de ti que lo hagas como cualquiera lo puede hacer".***

Éstas palabras realmente sonaron en mi mente en aquellos años y hoy en día cobran fuerza cuando la necesidad imperante de las empresas por ganarse un espacio decoroso en el mercado, es vital para el futuro de cualquier organización.

Hoy las empresas no tienen más opción que hacer lo que jamás pensaron, si de ganar participación de mercado se trata, pues hacer de sus productos o servicios lo que cualquiera puede hacer, significa la muerte.

No puede transitarse entre lo destacable y la mediocridad, haciendo lo que cualquiera podría hacer por aquellos quienes pagan sus productos o servicios. Se han agotado las posibilidades para las organizaciones y personas promedio. Hoy en día o destaca como alguien valioso que alcanza incluso, el valor más alto percibido en el mercado o desaparece.

En éste contexto, será usted quien imprima el ritmo y la velocidad del cambio en su empresa y por lo tanto, entre más tarde usted en modificar su conducta con respecto a la manera de dirigir su empresa, más riesgos correrá de que su empresa desaparezca.

Hoy, es tan importante mantener vigente la necesidad de cambiar, como la velocidad con que lo haga.

Es un asunto de **ALTA PRIORIDAD-ALTA IMPORTANCIA** y solo tiene una persona a designar para hacerlo: **¡USTED!**.

Si usted es el responsable de dirigir la organización, no puede delegar el proceso de cambio, sino que tendrá que sumarse al mismo y participar en Equipo con todos los que conforman y forman parte de toda la estructura de personal en la Empresa: ***¡Es en eso en lo que consiste su liderazgo!***

Su labor, cuando de alcanzar excelencia se trata, es no fallar en lo más mínimo con sus decisiones o de lo contrario habrá fallado. Usted es el ejemplo único de hacer las cosas bien, frente a los demás, es por eso que debe convertirse en un servidor más.

"Para crear lo extraordinario se requiere un gran liderazgo, ejercido desde la cúpula hasta la base operativa. Un liderazgo que genere confianza y un ambiente que permita exhibir el potencial de cada persona desde la tarea más insignificante hasta la más compleja"

Jorge Arias

Ninguna empresa que se jacte de ostentar un lugar entre las principales del orbe en su ramo, ha dejado de tomar en cuenta el lado humano de su organización. Y al hacerlo toman en cuenta la necesidad de contar con capacidades y habilidades a tope, lo que les obliga a invertir de manera importante en el diseño e implantación del Plan Maestro de Capacitación, como en la realización de actividades que le permitan a todos percibir un gran ambiente para trabajar. Diseñan condiciones físicas de trabajo fuera de lo común, tanto en áreas operativas, oficinas, comedor, baños, áreas comunes y deportivas que permitan sentirse realmente en un ambiente que inspire confianza y motive a generar ideas renovadoras para el negocio.

El contar con un verdadero despliegue de liderazgo en todas las áreas da la oportunidad a los equipos de trabajo de respirar un ambiente de CONFIANZA y ésto permite que no se pierda la fe cuando de enfrentar problemas complejos se trata.

Tener fe en uno mismo, y en los demás permite alcanzar los resultados en armonía y confiar en que se tiene la posibilidad de poner a prueba nuestras capacidades sin el riesgo de perder el empleo en el caso de que surgiera alguna falla. Los equipos crecen aprendiendo constantemente de los aciertos y de las fallas, pero permanecen intentándolo una y otra vez hasta alcanzar su objetivo. Se convierten en Equipos de corazón de hierro y de una fortaleza a toda prueba. Son maestros del aprendizaje y son equipos dispuestos a convertirse en ganadores permanentes frente a los embates del entorno.

Sin confianza no llega lejos. Usted tiene como responsabilidad generar el ambiente para que suceda en toda la organización.

Jorge Arias

Crear un producto o servicio extraordinario requiere además de tiempo, tener una hambre voraz por hacer las cosas diferentes, únicas y distintivas. Le exige hacer las cosas correctas y modelar excelencia en todo aquello que le atañe. Usted es el guía en que confía y cree la organización entera, por lo que el tope de los resultados globales de la empresa, tienen mucho que ver con su gestión de liderazgo.

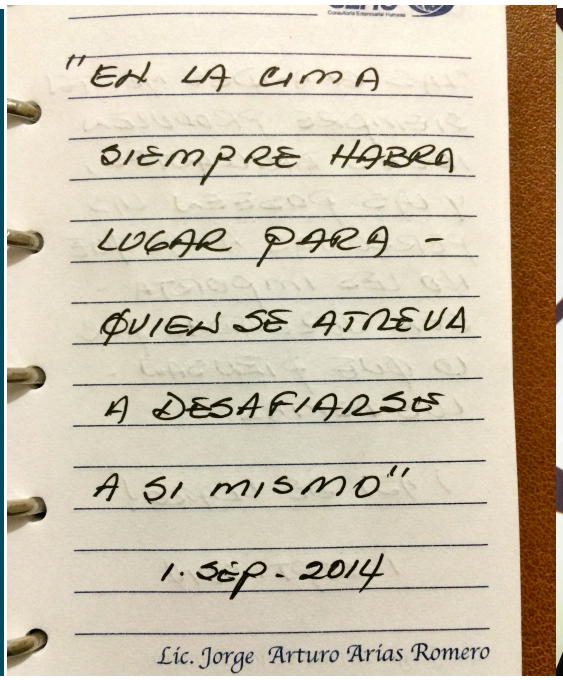
En éste sentido, debe estar consciente que la rearquitectura del negocio y la de sus colaboradores, comienza con la de su vida. Es Usted quien hace posible que exista una cultura de calidad y productividad en la Empresa. **¡Punto!.**

Salirse de lo ordinario para hacer cosas extraordinarias requiere revisar de nuevo la visión del negocio, requiere de encargarse de hacer lo necesario para re aprender en todas las áreas de la empresa, romper con el status quo, etc., y eso no necesariamente es fácil, porque mantenerse en confort es cómodo, aunque nos lleve al fracaso.

Tendrá que luchar con eso para motivar a los demás a abandonar viejas prácticas, políticas (incluso habrá que re escribirlas), etc. Tiene que aprender junto con su gente a ver las cosas de manera diferente y a transitar por nuevos caminos. No será fácil, pero seguramente adquirirá nuevas habilidades que jamás había visto en usted y su gente en otros tiempos.

El proceso de cambio en una organización comienza cuando cambian las personas y éstas lo hacen cuando tienen frente a sí, líderes que modelan con su actuación y se mantienen firmes haciendo lo correcto.

¡Hágalo ya!



Se buscan líderes....
¡Que tengan el carácter para romper con lo establecido!

Jorge Arias

De todas las actividades que se realizan en un proceso de cambio, desaprender es lo que nos cuesta mucho más trabajo y tiempo. No es fácil romper con viejos hábitos o salirnos de nuestro estado de confort.

Tenemos miedo de abandonar lo conocido para entrar en terrenos difíciles. Nos cuesta trabajo hacer las cosas diferentes porque las tenemos tan bien practicadas que se han convertido en la excusa perfecta para decir que todo está bien y no se requieren cambios en el camino.

La vida es simple: ***"O apuntas tan alto para poner tus dones a prueba, o apuntas tan bajo que ni tu ni el mundo alcanzará a ver lo que Dios te otorgó como potencial"***. Y ésto sí que es lamentable..

Si Usted desea pasar de lo ordinario a lo extraordinario requiere desafiarse y desafiar su entorno con todo lo que implica. Las organizaciones no pueden seguir haciendo las cosas de la misma manera porque las intenciones de los clientes y consumidores cambian constante y rápidamente en éstos tiempos. La batalla por ganar su fidelización es férrea y muchos como usted lo quieren para si mismos.

De ahí que la innovación en productos, logística y distribución, entrega a tiempo etc., son parte esencial del nuevo modelo de competitividad en el mundo. Las empresas en general están apostando a la innovación como una forma de competir pero para poder alcanzar éste propósito están haciendo cambios también en la manera de realizar una gestión diferente con las personas, permitiendo:

1. **Cercanía:** Están al pendiente de las necesidades de su gente y de su crecimiento. Buscan empatar los sueños de los colaboradores con el propósito y visión de la empresa.
2. **Confianza:** Para mantener en alto la fe en el negocio y en la marca como un valor único y distintivo en el mercado donde participan.
3. **Comunicación:** Mantienen un vínculo estrecho con sus colaboradores. Han logrado implantar un régimen de **"mentes abiertas"** al cambio y a la mejora continua y son capaces de desbordar sus ideas sin otro ánimo que hacer cosas que no se habían experimentado para el cliente.
4. **Accesibilidad:** Le dan la posibilidad al cliente de mantenerse cerca de quienes más sabiduría tienen sobre el negocio y le brindan el espacio necesario para su crecimiento. El conocimiento toma fuerza y es un activo que están capitalizando las nuevas organizaciones sea adquiriéndolo de los que más saben como explorándolo directamente en el mercado como una nueva forma de aprender - probando - jugando.
5. **Sensibilidad:** Las empresas de alto desempeño son sensibles a los cambios del entorno y a las necesidades de sus clientes. Actúan instintivamente, olfatean las nuevas necesidades de su personal y del cliente y exploran distintas maneras de satisfacerlas.
6. **Anticipación:** Las organizaciones se anticipan a realizar las mejores prácticas, se entrenan antes que nadie para prepararse ante cualquier desafío que se presente en el mercado. Son sabedoras de lo importante que es hacer las cosas antes que nadie y se preparan continuamente para disparar primero.
7. **Abordan el cambio como una forma de vida**: Las organizaciones de Alto Desempeño saben que el cambio es una constante y se han salido del término de la adaptación para ir más allá, es decir, se han convertido en un modelo para ir por delante del cambio y no esperan a que éste ocurra para accionar. Son "la moda", no permiten a sus competidores ir por delante de ellos, son ambiciosos en éste tema y muestran un firme deseo por salirse con la suya.
8. **Pagan el precio:** Éstas empresas, por lo general saben que la innovación tiene un precio y pagan por ello. A la hora de reconocer a sus colaboradores por cualquier esquema nuevo o ideas de cambio realmente son generosos, motivando a los demás a participar en el engrandecimiento de la empresa.
9. Coaching, Coaching y más Coaching: En éstas organizaciones siempre hay a disposición una persona que le brinda a otra las posibilidades de crecimiento. Se transfiere el conocimiento de una área a otra y se forman equipos multidisciplinarios para ampliar el "know how" del negocio.
10. **Renovación hacia la Excelencia:** La excelencia se considera una ruta por la que habrán de transitar, lo que les permite cambiar y cambiar lo necesario para construir el nuevo modelo de cultura y trabajo de la empresa. En toda la organización se sabe que "lo bueno es enemigo de lo mejor" y en éste sentido no cesan en la búsqueda de más y mejores cosas. Realizan mejoras a los procesos, a los productos, al empaque, al sistema de distribución, al servicio venta y post venta. Su oferta de valor es ilimitada y puesta a prueba frente a los clientes. No se cansan de realizar propuestas de mejora hacia adentro y hacia afuera del negocio. **¡Son incansables!**

Éstas empresas están acostumbradas a "apuntar alto", confiando en el talento y capacidades de su gente y están alineadas para alcanzar grandes cosas con ellas.

En una cultura de Excelencia, la renovación es una exigencia.

Congruencia y más congruencia..

La excelencia se alcanza a través de repeticiones pero con mayores exigencias cada vez. Para que usted pueda desplegar su liderazgo en éste rango debe desafiarse constantemente para obtener la mejor versión de usted mismo y la de los demás. No hay lugar para puntos medios, es un asunto de ganar siempre.

Alcanzar éste grado de desempeño, requiere de entrenamiento previo y de inversión de tiempo a todos sus colaboradores. Ellos entrarán en sus sueños y lo harán realidad si usted los prepara para ello. No deje que ésta posibilidad se le escurra de entre los dedos al dejar de alinear las capacidades, habilidades y comportamientos a su visión de negocio. Los latidos del corazón de su empresa están en juego y usted es el responsable de mantenerlos con un buen ritmo y fuerza.

En CEHU siempre estaremos en la posibilidad de ayudarle en éste propósito mediante la formación, coaching y programas de mentoría específica para cada caso. Recuerde nuestra visión: **"Nuestro propósito, son sus resultados"**

Jorge Arias
Dir. Gral. CEHU

Consultor Experto en el Desarrollo de Negocios y la formación de Líderes de Alto Desempeño para su Organización.

Conferencista Internacional en temas relacionados con: Liderazgo
Innovación.
Servicio a Cliente.
Diferenciación e Innovación.
Escritor: de la Obra "200 REFLEXIONES DE LIDERAZGO QUE CAMBIARÁN TU VIDA".

Telsl (33) 3615 3471 y 3615-6861 Mail: direccion@cehu.com

CEHU
Consultoría Empresarial Humana

CONSULTORÍA EMPRESARIAL HUMANA

www.cehu.com

direccion@cehu.com

LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

DISTINGUE A:

CONSULTORÍA EMPRESARIAL HUMANA

COMPLETÓ LAS EXIGENCIAS Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES EN LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL. POR LO TANTO, SE LE CONFIERE EL TÍTULO DE:

MEXICO QUALITY CERTIFICATION

MEXICO D.F., 10 DE JUNIO DE 2015

DANIEL MAXIMILIAN DA COSTA
FOUNDER & CEO

ZULEIKA ALEMAN DE CALDERON
PRESIDENT OF THE SELECTION BOARD