MAQUILA INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

SOMOS

FANTASÍA

MAGIA

HISTORIAS

LITTLEMIC • MIC • MOVIES

MAQUILA INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

FORMACIÓN EN LIDERAZGO

SOMOS FANTASÍA MAGIA HISTORIAS

MAQUILA INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

FORMACIÓN EN LIDERAZGO

MANAGEMENT DE PERSONAS

- Manejo de conflictos
- Liderazgo
- Conversaciones Exitosas

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

- Enfoque en el Cliente
- Enfoque en Resultados
- Enseñar y Entrenar
- Planeación y Organización
- Desarrollar Colaboradores
- Seleccionar Talento
- Toma de Decisiones

SOMOS FANTASÍA MAGIA HISTORIAS

MAQUILA INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

MANAGEMENT DE PERSONAS

SOMOS FANTASÍA MAGIA HISTORIAS

Manejo de Conflictos

Los conflictos pueden surgir de diversas fuentes:

- Problemas con Clientes
- Diferencias entre empleados
- Disputas con Proveedores

Pasos para Manejar Conflictos en un Punto de Venta

1. Identificación del Conflicto:
    - **Observación:** Estar atento a señales de conflicto, como discusiones acaloradas, comportamiento inusual, o quejas frecuentes.
    - **Comunicación Abierta:** Fomentar un ambiente donde los empleados y clientes se sientan cómodos reportando problemas.

2. Evaluación de la Situación:
    - Escucha Activa: Hablar con las partes involucradas para entender sus perspectivas y preocupaciones. Escuchar sin interrumpir y mostrar empatía.
    - Recopilación de Información: Obtener todos los hechos pertinentes sobre el conflicto, incluyendo testimonios de testigos si es necesario.

3. Análisis del Conflicto:
    - Identificación de la Causa – Raíz: Determinar las causas subyacentes del conflicto, que pueden ser problemas de comunicación, malentendidos, diferencias de personalidad, o problemas operativos.
    - Evaluación de Impacto: Considerar cómo el conflicto afecta a las operaciones del punto de venta, la moral del equipo, y la experiencia del cliente.

4. Desarrollo de Soluciones:
    - Generación de Opciones: Involucrar a las partes en conflicto en la generación de posibles soluciones. Esto puede incluir compromisos, ajustes en los procedimientos o formación adicional.
    - Evaluación de Opciones: Considerar la viabilidad y el impacto de cada opción propuesta.

5. Implementación de la Solución:
    - Acción Decisiva: Elegir la mejor solución y tomar medidas para implementarla. Asegurarse de que todas las partes comprendan y acepten la resolución.
    - Seguimiento: Monitorear la situación para asegurar que la solución esté funcionando y que el conflicto no resurja.

5. Prevención Futura:
    - Formación y Capacitación: Ofrecer formación regular en manejo de conflictos, comunicación efectiva y resolución de problemas.
    - Políticas y Procedimientos: Desarrollar y comunicar políticas claras sobre cómo se manejan los conflictos y qué se espera de los empleados en estas situaciones.
    - Promoción de un ambiente Positivo: Fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, donde se valore el respeto mutuo y la comunicación abierta.

SOMOS FANTASÍA MAGIA HISTORIAS

MAQUILA INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

Conflictos con Clientes

- Mantener la Calma: Escuchar al cliente con paciencia y mantener una actitud calmada.
- Ofrecer Soluciones: Proporcionar soluciones prácticas y razonables para resolver el problema del cliente.
- Empoderar al Personal: Capacitar a los empleados para manejar quejas y darles la autoridad para tomar decisiones que satisfagan al cliente.

Conflictos entre Empleados

- Mediación Interna: Actuar como mediador neutral para ayudar a resolver las diferencias entre los empleados.
- Política de Resolución de Conflictos: Tener una política clara sobre cómo se deben resolver los conflictos entre empleados y asegurarse de que todos la conozcan.

Conflictos con Proveedores

- Comunicación Clara: Mantener una comunicación clara y documentada con los proveedores sobre expectativas, entregas y cualquier problema que surja.
- Negociación: Trabajar en soluciones mutuamente beneficiosas a través de la negociación y mantener una relación profesional.

SOMOS FANTASÍA MAGIA HISTORIAS

MAQUILA INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

HABILIDADES CLAVE PARA MANEJAR CONFLICTOS

Escucha Activa

- Mostrar empatía, reflejar y resumir lo que la otra persona dice para asegurar que se siente escuchada.

Comunicación Clara

- Ser claro y directo al expresar puntos de vista y expectativas sin ser confrontativo.

Resolución de Problemas

- Ser capaz de analizar el problema y generar soluciones creativas y viables.

Empatía y Comprensión

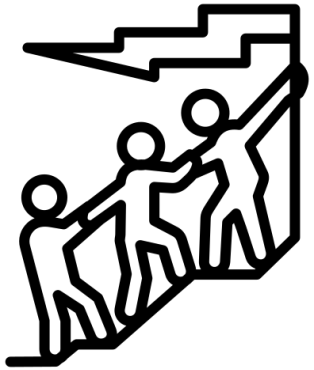
- Entender y reconocer los sentimientos y perspectivas de todas las partes involucradas.

Paciencia y Calma

- Mantener la compostura y no dejarse llevar por las emociones, especialmente en situaciones tensas.

SOMOS FANTASÍA MAGIA HISTORIAS

MAQUILA INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN



Liderazgo

Fundamental para el éxito de:

- Las operaciones diarias
- La satisfacción del cliente
- Desarrollo del equipo

Comunicación Efectiva

Capacidad para comunicar de manera clara y persuasiva tanto con el equipo como con los clientes.

Resolución de Conflictos

Habilidad para manejar y resolver conflictos de manera constructiva, manteniendo un ambiente de trabajo positivo.

Gestión del Tiempo

Capacidad para priorizar tareas y gestionar el tiempo de manera eficiente para asegurar que todas las áreas del punto de venta funcionen sin problemas.

Orientación al Cliente

Foco en proporcionar una excelente experiencia al cliente y resolver sus necesidades de manera efectiva.

Liderazgo Inspirador

Ser un ejemplo a seguir y motivar al equipo a alcanzar sus objetivos y mejorar continuamente.

Adaptabilidad y Flexibilidad

Capacidad para adaptarse rápidamente a los cambios y manejar situaciones imprevistas con calma y eficacia.

SOMOS FANTASÍA MAGIA HISTORIAS

Conversaciones Exitosas

Fundamental para garantizar la satisfacción del cliente, resolver problemas eficientemente y fomentar un ambiente positivo para empleados y clientes.

Estrategias para Conversaciones Exitosas

1. Escucha Activa:

-Atención Plena: Prestar total atención al cliente o empleado sin interrumpir

-Parafrasear y Reflejar: Repetir lo que el interlocutor ha dicho con tus propias palabras para demostrar comprensión.

2. Comunicación Clara y Directa:

-Evitar Jergas: Utilizar un lenguaje sencillo y comprensible.

-Información Precisa: Proporcionar información exacta y relevante.

3. Empatía y Comprensión:

-Mostrar Empatía: Expresar comprensión por los sentimientos y preocupaciones del otro.

-Reconocer Problemas: Validar las preocupaciones y problemas que se presentan.

4. Manejo de Conflictos:

-Mantener la Calma: Gestionar las emociones y mantener una actitud calmada y profesional.

-Ofrecer Soluciones: Proponer soluciones prácticas y razonables para resolver el conflicto.

5. Cierre Efectivo:

-Confirmar Acuerdos: Asegurarse de que todas las partes comprendan y acuerden las soluciones o acciones a seguir.

-Agradecimiento: Agradecer al cliente o empleado por su tiempo y feedback.

SOMOS FANTASÍA MAGIA HISTORIAS

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

MAQUILA INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

ENFOQUE EN EL CLIENTE

1. Conocimiento del Cliente:
- **Segmentación de Clientes:** Identificar y segmentar a los clientes según sus características, comportamientos y necesidades.
- **Feedback del Cliente:** Recoger y analizar feedback de los clientes a través de encuestas, comentarios y observaciones directas.

2. Experiencia del Cliente:
- **Atención Personalizada:** Ofrecer una atención personalizada y adaptada a las necesidades individuales de cada cliente.
- **Ambiente de Compra Agradable:** Crear un entorno de compra acogedor, limpio y organizado que haga sentir cómodos a los clientes.

3. Servicio al Cliente:
- **Capacitación del Personal:** Asegurar que todos los empleados estén bien capacitados en habilidades de servicio al cliente y productos.
- **Resolución de Problemas:** Tener procesos efectivos para manejar y resolver quejas y problemas de los clientes rápidamente.

4. Relaciones con el Cliente:
- **Programas de Fidelización:** Implementar programas de fidelización que recompensen a los clientes frecuentes.
- **Comunicación Continua:** Mantener una comunicación continua y relevante con los clientes a través de distintos canales (email, redes sociales, etc.).

ENFOQUE EN RESULTADOS

1. Establecimiento de Objetivos Claros y Medibles:
- **Objetivos SMART:** Definir objetivos que sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo determinado.
- **Alineación con la Estrategia Empresarial:** Asegurarse de que los objetivos del punto de venta estén alineados con los objetivos generales de la empresa.

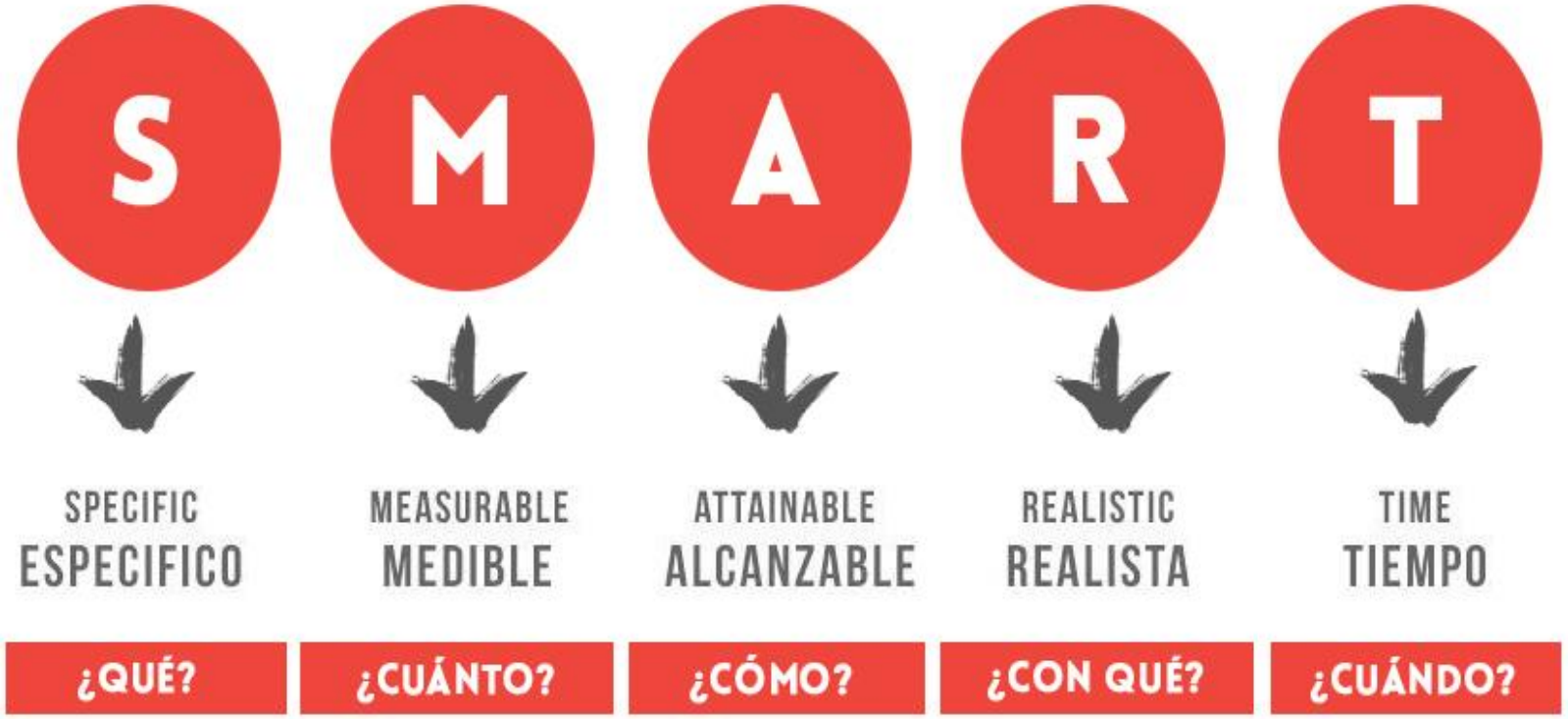
2. Medición y Monitoreo del Rendimiento:
- **KPIs (Key Performance Indicators):** Identificar y monitorear indicadores clave de desempeño que sean relevantes para los objetivos establecidos.
- **Análisis de Datos:** Utilizar herramientas de análisis para evaluar el rendimiento y detectar áreas de mejora.

3. Optimización de Procesos Operativos:
- **Eficiencia de Inventario:** Gestionar el inventario de manera eficiente para evitar excesos o faltantes.
- **Automatización de Tareas:** Implementar tecnología para automatizar tareas rutinarias y liberar tiempo para actividades estratégicas.

4. Gestión del Personal:
- **Capacitación y Desarrollo:** Proporcionar formación continua para mejorar las habilidades y el rendimiento del personal.
- **Motivación e Incentivos:** Establecer sistemas de incentivos basados en el rendimiento para motivar al personal.

5. Atención al Cliente:
- **Satisfacción del Cliente:** Medir y mejorar la satisfacción del cliente como un indicador clave de éxito.
- **Feedback Activo:** Recoger y actuar sobre el feedback del cliente para mejorar productos y servicios.

SOMOS FANTASÍA MAGIA HISTORIAS



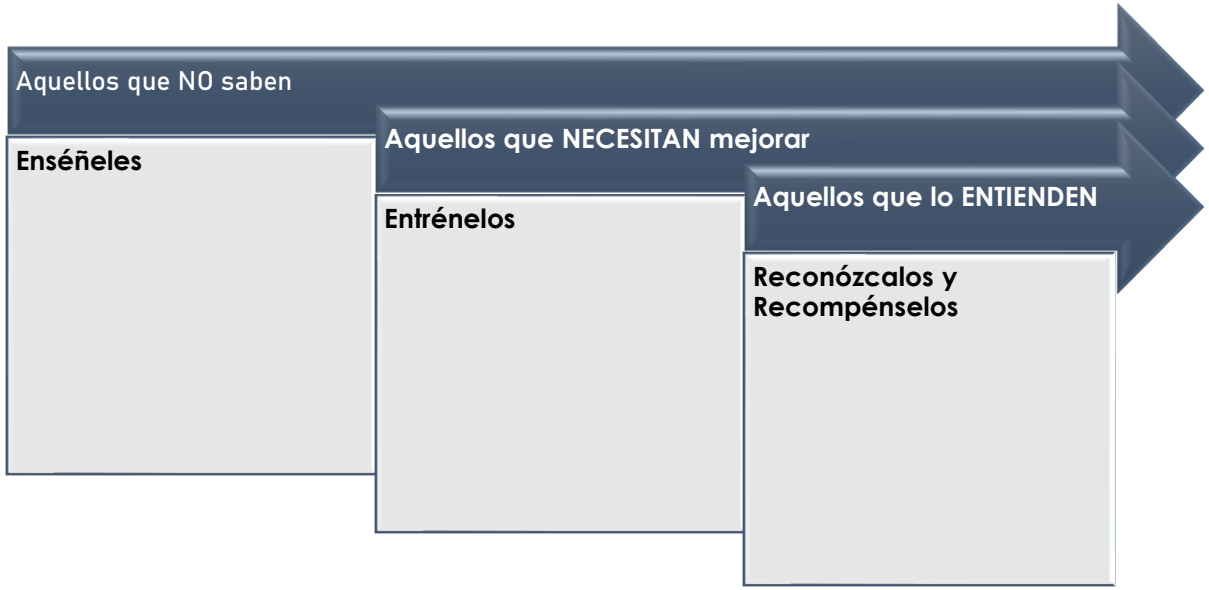
¿QUÉ?	¿CUÁNTO?	¿CÓMO?	¿CON QUÉ?	¿CUÁNDO?
Lo más concreto posible	Criterios de Seguimiento y Medición	De manera que no genere desmotivación	Al alcance de sus posibilidades	Se requiere un plazo de tiempo límite

SOMOS FANTASÍA MAGIA HISTORIAS

MAQUILA INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

ENSEÑAR Y ENTRENAR

¿Dónde Comenzamos?



SOMOS FANTASÍA MAGIA HISTORIAS

MAQUILA INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

ENSEÑAR Y ENTRENAR

Capacitación

Es un Evento, Programa o Sesión

Enseñanza

Función activa en el Evento, Programa o Sesión de Capacitación

Enseñanza

Intención

Pasar conocimiento a alguien que no lo tiene

≠

Entrenamiento

Intención

Mejorar el uso de un Conocimiento Existente

SOMOS FANTASÍA MAGIA HISTORIAS

MAQUILA INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

ENSEÑAR Y ENTRENAR

¿CÓMO vamos a Enseñar?

Preparación

Observación

Práctica

Certificación

Entrenamiento para Entrenadores

SOMOS FANTASÍA MAGIA HISTORIAS

MAQUILA INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

DESARROLLAR COLABORADORES

1. Capacitación y Formación Continua:

-Programa de Inducción: Implementar un programa de inducción completo para nuevos empleados, cubriendo aspectos básicos del negocio, productos, y cultura de la empresa.

-Formación en Servicio al Cliente: Proporcionar formación continua en técnicas de atención al cliente y resolución de conflictos.

-Capacitación Técnica: Ofrecer capacitación sobre productos, sistemas de punto de venta (POS) y procedimientos operativos.

2. Desarrollo de Habilidades Blandas:

-Comunicación Efectiva: Entrenar a los empleados en habilidades de comunicación para mejorar las interacciones con clientes y colegas.

- Trabajo en Equipo: Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo a través de actividades y ejercicios de team-building.

- Liderazgo: Identificar y desarrollar potenciales líderes dentro del equipo a través de programas de liderazgo y mentoría.

3. Establecimiento de Metas y Evaluación del Rendimiento:

-Objetivos Individuales: Establecer metas claras y alcanzables para cada empleado, alineadas con los objetivos del punto de venta.

-Evaluaciones Regulares: Realizar evaluaciones de rendimiento periódicas para proporcionar feedback y establecer planes de desarrollo.

- Plan de Carrera: Crear planes de carrera personalizados para empleados, mostrando oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.

4. Motivación y Reconocimiento:

-Programas de Incentivos: Implementar sistemas de incentivos y recompensas para reconocer el buen desempeño y motivar a los empleados.

-Reconocimiento Público: Utilizar reuniones de equipo o boletines internos para reconocer públicamente los logros y esfuerzos de los empleados.

- Ambiente de Trabajo Positivo: Crear un ambiente de trabajo positivo y de apoyo que fomente la motivación y el compromiso.

5. Mentoría y Coaching:

-Mentoría: Asignar mentores experimentados a nuevos empleados para guiarlos y apoyarlos en su desarrollo profesional.

-Coaching Individual: Ofrecer sesiones de coaching para ayudar a los empleados a superar desafíos y alcanzar sus metas.

SOMOS FANTASÍA MAGIA HISTORIAS

MAQUILA INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN

PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN

Asegurate que las tareas críticas de atención al cliente siempre tengan prioridad, especialmente durante picos de tráfico

RESPONSABILIDADES DEFINIDAS

Asígnale tareas específicas con nivel de prioridad a cada miembro del equipo, garantizando que todos sepan qué hacer y cuándo hacerlo

AGENDAMIENTO INTELIGENTE

Programa labores operativas y de inventario para momentos de menor afluencia de acuerdo con las tendencias del tráfico del punto de venta

FLEXIBILIDAD Y RESPUESTA RÁPIDA

Mantén la capacidad de adaptar rápidamente las responsabilidades según la necesidad del momento, para garantizar que haya un nivel de atención adecuado

PRIMARIA	SECUNDARIA
Servicio	Operativa
Operativa	Servicio
Operativa	Operativa
~~Servicio~~	~~Servicio~~

SOMOS FANTASÍA MAGIA HISTORIAS

SELECCIONAR TALENTO

1. Definición Clara del Puesto:
- **Descripción del Puesto:** Crear una descripción detallada del puesto que incluya responsabilidades, requisitos de habilidades y experiencia, y competencias necesarias.
- **Perfil del Candidato Ideal:** Establecer un perfil claro del candidato ideal que describa las cualidades y atributos personales deseados.

2. Proceso de Reclutamiento Estratégico:
- **Anuncios de Empleo Atractivos:** Redactar anuncios de empleo que atraigan a candidatos cualificados y reflejen la cultura de la empresa.
- **Diversidad de Fuentes de Reclutamiento:** Utilizar múltiples canales de reclutamiento (portales de empleo, redes sociales, referidos, ferias de empleo) para llegar a una amplia gama de candidatos.

3. Evaluación Rigurosa de Candidatos:
- **Filtrado de Candidatos:** Realizar un primer filtro de HV y cartas de presentación para identificar a los candidatos más prometedores.
- **Entrevistas Estructuradas:** Conducir entrevistas estructuradas con preguntas estándar para evaluar de manera consistente a todos los candidatos.
- **Evaluaciones y Pruebas:** Implementar pruebas de habilidades, evaluaciones psicométricas y pruebas de aptitud para obtener una visión más completa de las capacidades de los candidatos.

4. Involucrar a Múltiples Evaluadores:
- **Panel de Entrevistas:** Incluir a múltiples miembros del equipo en el proceso de entrevista para obtener diferentes perspectivas y reducir el sesgo.
- **Feedback Colaborativo:** Reunirse para discutir las impresiones y opiniones sobre cada candidato después de las entrevistas.

5. Evaluación Cultural y de Compatibilidad:
- **Adaptación Cultural:** Evaluar cómo el candidato se alineará con la cultura de la empresa y el equipo existente.
- **Soft Skills:** Evaluar habilidades blandas como comunicación, trabajo en equipo y adaptabilidad, que son cruciales para el éxito en el rol y la integración en el equipo.

6. Proceso de Selección Transparente y Eficiente:
- **Comunicación Clara:** Mantener a los candidatos informados sobre el estado de su candidatura y el cronograma del proceso de selección.
- **Decisiones Rápidas:** Tomar decisiones de selección de manera oportuna para evitar perder candidatos valiosos.

MAQUILA INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

TOMA DE DECISIONES

1. Recopilación y Análisis de Datos:

-Datos de Ventas: Monitorear las ventas diarias, semanales y mensuales para identificar tendencias y patrones.

-Feedback de Clientes: Recoger y analizar feedback de los clientes a través de encuestas, comentarios y redes sociales.

- Inventario: Mantener un registro actualizado del inventario para tomar decisiones informadas sobre reposición y promociones.

2. Evaluación de Opciones:

-Pros y Contras: Evaluar los pros y los contras de cada opción disponible.

-Impacto a Corto y Largo Plazo: Considerar el impacto de cada decisión en el corto y largo plazo, tanto en términos financieros como operativos.

3. Consulta y Colaboración:

- Equipo de Trabajo: Involucrar al equipo en la toma de decisiones, especialmente a aquellos directamente afectados por la decisión.

- Expertos y Mentores: Consultar con expertos y mentores para obtener perspectivas adicionales y reducir el riesgo de errores.

4. Implementación y Monitoreo:

-Plan de Acción: Desarrollar un plan de acción claro para implementar la decisión.

- Seguimiento: Monitorear los resultados de la decisión para evaluar su efectividad y hacer ajustes según sea necesario.

SOMOS FANTASÍA MAGIA HISTORIAS

MAQUILA

INTERNACIONAL DE CONFECCIÓN

SOMO FANTASÍA MAGIA HISTORIAS

• LITTLEMIC • MIC • MOVIES