

EIKOS

cumbre **empresarial**

5ta EDICIÓN **2017**

COMUNIDAD HORECA

Liderazgo efectivo en el ámbito gastronómico





La mayoría de las empresas tienen más presupuesto para tecnologías y publicidad que para la formación profesional de sus empleados en materia de atención al cliente.

Invierten muchos más esfuerzos en la operatividad de sus servicios que en la calidad de su atención.”

Arte supremo

Juan Carlos Jiménez





Personas



1. La selección es clave



2. “Todo en la carta está bueno...”



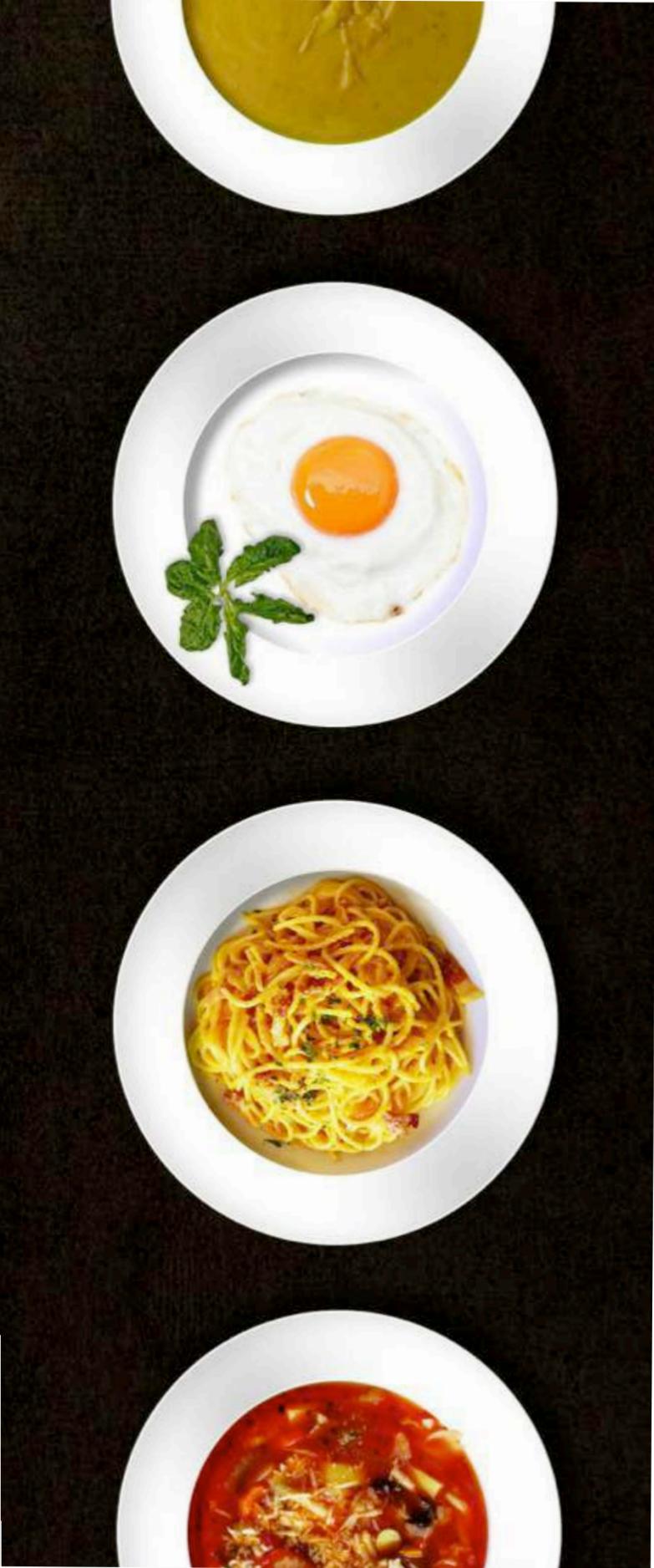
3. La atención al cliente es crítica



4. Los empleados son clave en la creación de experiencias

5. La motivación no cuesta más dinero





Motivación extrínseca

Motivación intrínseca



**6. La
comunicación
es mucho más
que compartir
información**



“Te exijo” – Las tareas

QUÉ, DÓNDE, CUÁNDO,
CÓMO, QUIÉN

COMUNICACIÓN EN UN
SOLO SENTIDO

COMPORTAMIENTO DE
DIRECCIÓN

DEFINICIÓN DE LOS
PAPELES

“Te cuido” – Las relaciones

ESCUCHAR

COMUNICACIÓN EN
AMBOS SENTIDOS

COMPORTAMIENTO DE
FACILITACIÓN

RECONOCIMIENTO /
APOYO

Comunicación asertiva

- Clara
- Congruente
- Directa
- Transparente
- Equilibrada
- Respetuosa



7. Las personas necesitamos saber si lo hacemos bien o lo podemos hacer mejor

- Para mejorar el desempeño
- Para mejorar el compromiso
- Para desarrollar a las personas

Informal



Formal



La información que se da a un colaborador sobre su desempeño para ayudarlo a mejorarlo



Consejos para dar retroalimentación

- Ten intención de ayudar
- Elige el momento oportuno
- Hazlo en privado
- Ten una conversación, no un monólogo
- Da también retroalimentación positiva (reconoce lo positivo)
- Evita comparaciones y generalizaciones
- Da ejemplos concretos de lo que se quiere cambiar
- Da y pide alternativas a la conducta que se quiere cambiar
- Vincula conductas específicas a sus resultados o consecuencias
- No emitas juicios de valor (lenguaje evaluativo)
- Acuerda objetivos de mejora
- Apoya y da seguimiento

**8. Las personas
dejan a los
jefes, no a las
empresas**



Perfiles

Gestor

Administración de recursos
Gestión de horarios
Planificación de procesos
Gestión financiera
Organización del trabajo
Enfoque en cuestiones técnicas
Burocracia
Control

Líder

Visión de futuro
Cambio
Motivación
Innovación
Inspiración
Enfoque en las relaciones
Implicación
Comunicación interna y externa

John Kotter

¡Gracias!





División HORECA/La Fabril S.A. Montecristi, Manabí ☎ (593) 5 292-0091

Síguenos en  SERVEI  SERVEI.EC

www.servei.com.ec