

SESIÓN DE TEAMBUILDING PRÁCTICO CON
ACENTUACIÓN EN EL SERVICIO AL
HUÉSPED



ABRIL DE 2010

OBJETIVO :

Obtener mejor integración y cohesión en los grupos de trabajo, para mejorar el servicio de manera efectiva, práctica y sorprendente a los sentidos del huésped.

OBJETIVOS PARTICULARES :

- 1.- Integrar mas efectivamente a los equipos de trabajo inter áreas con base en las capacidades mutuas que pueden complementarse.
- 2.- Reforzar el valor del liderazgo en cada miembro de los equipos de trabajo.
- 3.- Visualizar al huésped como el objetivo mas claro de las ideas de mejora en el servicio.
(producir ideas de mejora del servicio al huésped en cada área del Hotel).

CONTENIDO :

El evento tiene una duración de 8 horas y se compone de las siguientes actividades :



CONFERENCIAS EN TEMAS TEÓRICOS

Exposiciones que aportan nueva información y valor de una manera didáctica y clara, entendible para cualquier persona que tiene como objetivo un servicio excelente al cliente.



DINÁMICAS DE COMPETENCIA ENTRE GRUPOS

3 dinámicas de aprendizaje práctico de los temas incluidos, realizadas especialmente para este evento y a la audiencia del hotel. Con esto se logra no solo el aprendizaje práctico de los temas, sino la animación del evento e integración del grupo.



EJERCICIOS CREATIVOS PARA MEJORA EN EL SERVICIO

Mesas de trabajo por equipos de áreas, analizando las áreas de oportunidad del servicio del hotel por métodos de creatividad avanzada, generar propuestas o ideas de ajustes o nuevos servicios. Las propuestas generadas podrán ser de inmediato análisis y evaluación para implementación.

CONFERENCIAS :

EL VALOR DEL TRABAJO EN EQUIPO

Objetivo :

Reforzar el concepto de equipo como medio para obtener metas para la organización.

Conscientizar que el equipo es el que puede asegurar, una supervisión constante de sus miembros en la ejecución y la generación de propuestas para la constante mejora en el servicio.

Conocer las aportaciones de valor personales a un equipo balanceado y cohesionado

Los equipos de trabajo como quien asegura vigilancia de la calidad en el servicio en todos los puntos de contacto del servicio con el huésped.

LIDERAZGO EN EL SERVICIO AL CLIENTE

Objetivo :

Afianzar las habilidades personales de Liderazgo, desde un punto de vista de la situación actual del hotel y con referencia constante a

La responsabilidad individual del líder en el nivel de calidad del servicio al huésped.

El orgullo del dominio de la función que realiza mi equipo de trabajo.

El líder como principal observador y “lector” de las necesidades del huésped.

La interacción efectiva entre las áreas de trabajo para beneficio de la experiencia de servicio al huésped.

INNOVACION EN EL SERVICIO: UN IMPACTO EN LOS SENTIDOS

Objetivo :

Brindar al participante información y herramientas prácticas para maximizar la Sorpresa agradable en las experiencias del huésped.

Comprender de una forma novedosa la experiencia sensorial de los clientes

Sensibilizar al participante de la importancia del “impacto sensorial” del servicio.

Generar propuestas de un servicio diferenciado, sorprendente hacia los sentidos de nuestros clientes a través de ejercicios de creatividad e innovación en el servicio.

DINÁMICAS :

EL TRABAJO EN EQUIPO



practicar la cohesión del equipo, la comunicación interna y las habilidades de negociación para obtener un mejor desempeño como grupo.

Esta dinámica utiliza ejemplos sobre servicio al huésped.

SIGAN AL LÍDER



Competencia entre equipos para conocerse mutuamente e integrarse.

Desarrollo de los diferentes liderazgos de los grupos de trabajo.

UTILIZANDO LOS SENTIDOS



Generando sensibilidad a lo percibido por los sentidos como introducción al ejercicio de creatividad para generar sorpresas al huésped.

La actividad de las dinámicas es de competencia de tal forma que cada equipo va acumulando puntos durante el desarrollo de las mismas, manteniendo la atención y la motivación y por supuesto el espíritu competitivo del equipo.

EJERCICIOS CREATIVOS PARA MEJORA EN EL SERVICIO :



Los grupos siguen una metodología CREATIVA diseñada, con tiempos para la reflexión y la generación de ideas para mejora en el servicio, observando desde diferentes e inusuales ángulos las oportunidades de servicio actual.

La Mesa de Trabajo con integrantes pre seleccionados reflexionan los temas tratados y aterrizan conceptos y compromisos individuales o por equipo.

Es un ejercicio de tiempo controlado en cada paso de la discusión.

Se llega a conclusiones por mesa. Se discuten al final, para mejorar las ideas resultantes.

extra : EJERCICIO DE AUTO EVALUACION :



Cada individuo se auto evalúa conforme a 10 puntos básicos de su función en relación al servicio al Huésped.

1. Nivel de entendimiento de la visión de servicio al huésped
2. Sentido de adaptación al cambio
3. Sentido de cuidado y buena utilización de recursos
4. Nivel de comunicación con pares y Dirección
5. Nivel de coordinación con pares
6. Sentido de equipo con subordinados
7. Entendimiento de necesidades no-verbalizadas del Huésped
8. Nivel anticipación de necesidades del Huésped
9. Apreciación de la excelencia en Servicio al Huésped
10. Nivel de apreciación de la marca (del Hotel)

Concientización del estado actual de su desempeño.
(este evento esta diseñado para crear Sentido de Urgencia y Actitud de cambio)

CONTENIDO:

Actividades	Duración aproximada
1.- Conferencias :	
tema “El valor del Trabajo en Equipo”	45 minutos
tema “ Liderazgo en el Servicio al Cliente”	45 minutos
tema “Innovación en el Servicio”	45 minutos
2.- Dinámicas :	
El trabajo en equipo	45 mins
Sigán al líder	45 mins
Utilizando los Sentidos	45 mins
3.- Ejercicio Creativo para Mejora en el Servicio	2 horas
4.- Dinámica de Auto Evaluación	45 minutos

PROGRAMA DE INVERSIÓN

Incluye:

Diseño del Evento

- 1.- Diseño.
- 2.- Organización previa.
- 3.- Desarrollo del Evento
- 4.- Actividades Post-Evento

Participaciones en el Evento

- 1.- Diseño y Desarrollo de 3 conferencias
- 2.- Diseño y Desarrollo de 3 Dinámicas.
- 3.- Ejercicios Creativos de innovación en el Servicio
- 4.- Manual y Programa de seguimiento personalizado
- 5- Programa de seguimiento personalizado

Duración : 8 horas

GRUPOS DE 30 PERSONAS
GRUPOS DE 15 A 20 PERSONAS

SE COTIZARÍA CADA CASO.
Se pueden tomar pagos parciales DE HASTA 60%
en especie como hospedaje.

Las cantidades de inversión mencionadas no tienen IVA y sí incluye gastos de transporte pero no incluyen gastos de hospedaje y comidas. Se propone trabajar en esquema de pago e intercambio.



Primera Avenida 1105, Col Cumbres, Monterrey, N.L.
Tels: (818) 675 82 05, -06, -07

MARCO ETICO DE LA PROPUESTA

La presente propuesta esta sujeta a acuerdos de ética profesional que protege la Propiedad intelectual de la misma, en caso de aceptarse, pueden firmarse acuerdos de Confidencialidad y protección de la Información.



PERFIL DE ASESOR RESPONSABLE

raul@inovad.com.mx

Lic. Raúl Eduardo Maciel

Como ejecutivo, Raúl ha desempeñado puestos de Gerencia de Administración, Consejero de Estrategias de Inteligencia de mercado a través de modelos de administración de bases de datos, hasta Director de Programas de Desarrollo social. Es sin embargo la faceta de consultor donde se ha desempeñado mas tiempo y con logros mas diversos. Normalmente desarrolla Esquemas propios para la resolución de los retos planteados por sus clientes. Estos desarrollos originales se han implementado en empresas de diversos y reconocidos grupos industriales:

Grupo FEMSA, en el diagnóstico del Estado de la Innovación de 5 divisiones del grupo.

Grupo FEMSA, División Empaque, en el diseño y ejecución del programa de Desarrollo de Ejecutivos.

Dupont de México, en el Desarrollo de Áreas de Oportunidad en 4 negocios del grupo.

Coca Cola FEMSA, en el diagnóstico y Diseño del programa de Innovación para 11 plantas.

CEMEX Central, en programa para el Diseño del Departamento de Capital Humano.

Cadenas de Hoteles Westin y Sheraton programas de Innovación en el Servicio.

Grupo DESC, rediseño de partes automotrices a través de sinergias con sistemas de Ingeniería Concurrente.

NESTLÉ de México, en el diseño y aplicación de un Sistema completo de Change Management, en 8 negocios

produciendo impactos mayores a US \$ 25 mio de ahorros por año desde 2001. Este sistema de participación Incluye a los 5,000 empleados de la empresa en el país, donde se han generado mas de 6,500 proyectos de Innovación con diferente grado de impacto en Fábricas, Centros de Distribución, Corporativo y Áreas de Ventas.

Por otro lado, durante 11 años se participó en la empresa mediana **Fundición Mac, S.A.**, fabricante de piezas automotrices para clientes como Ford, Chrysler y Nissan. Empresa del tipo metalmecánica, desarrollando sistemas de Sinergia que la llevaron a obtener acreditaciones y distinciones de importantes grupos Automotrices Internacionales.

La formación académica fue desarrollada en el **ITESM Campus Monterrey** en **Licenciatura en Sistemas** '83, así como la Maestría en Administración con acentuación en Finanzas en el mismo ITESM, complementándose con una etapa docente en ese Instituto entre los años 83-86.

Ha participado en Programas de Desarrollo Internacional como en el '89 en la Ciudad de Tokio, Japón.

PERSONAL Y EXPERTISE INNOVAD

a) Investigación

Conducción de Entrevistas, Fuentes Electrónicas, Investigación de competencia.

b) Estadística

Análisis de información para sesiones y presentaciones, codificación y gráficas.

c) Innovación

Análisis y preparación de información. Conducción de Sesiones detonantes para generación de nuevos productos, o revitalización de existentes. Conclusiones.

d) Administración

Conducción de Proyectos, manejo de Recursos humanos, tiempos y actividades.

e) Comunicación

Estudios de percepciones, Aplicaciones en Programas de comunicación.

f) Mercadotecnia

Estrategias de promoción atendiendo a segmentación de usuarios.

g) Programación

Plataformas : Windows, Linux, cualquier Unix. BdeD: MySQL; Microsoft, SQL Server.

h) Diseño Gráfico

Diferentes propuestas con aplicación a material impreso y a desarrollos electrónicos.