

MINUTA GRUPO DE ESTUDIO

Fecha	01 de abril de 2019
Participantes	Angel Del Valle, Lulu Mc Donald, Luis Castillo, Yvonne Ovalle, Rita, Manuel Pacheco, Melanie Maldonado
Puntos a tratar	1) Estructura, condiciones, fecha y hora a impartirlas
Acuerdos (llenar al final de la sesión; revisar secciones subrayadas en amarillo)	Manuel y Melanie: Estudio de barreras Melanie: recolección de contenido PFC

TEMAS DISCUTIDOS

Presentación de la propuesta de Labetnográfico:

Ángel: nosotros podemos ayudar a quien imparte a convertir su material en un entregable/manual/material didáctico.

Yvonne: ¿existe un cómo influenciar dentro de la empresa ?, debería ser Omar, pero él no tiene toda la autoridad. El campeón para que vaya jalando al grupo.

La forma en que se les han planteado las actividades y capacitaciones: “tienen que leer o hagan esto y para tal fecha” y punto, sin demostrarles realmente el objetivo.

Al capacitador le han hecho comentarios como “es que las ordenes que vienen de gerencia”.

Una carpeta entregable para que lleven sus tareas y todo el material.

Instrucción de Manrique y Giovani: los horarios de capacitación actual se mantienen. 9-10 y 3-4.

Lulu: importancia y necesidad de alinear **todo** para que no esté disperso.

Yvonne: de alguna forma calendarizar, llevar un control, para que los colaboradores vayan avanzando y puedan comparar cómo iban al inicio o en el módulo anterior y cómo van ahora.

Que se tomen en cuenta los temas que ven en el G7 pero sin mencionarlo directamente.

Luis: respecto al programa ODOO, luego de las capacitaciones para la operación que está fuera del PFC; se daría un módulo de todas las capacidades y bondades que permite realizar ODOO.

Las capacitaciones con proveedores son las que más cuesta empatar, **Yvonne** las puede posponer hasta nueva fecha.

Yvonne: Por cuestiones de horas extra, no se satura a los colaboradores con más de una capacitación de servicio al cliente, interna de CF y una de proveedores

Luis: para que no quede en el aire la propuesta de posponer las capacitaciones de los proveedores. SÍ SE VA A POSTERGAR.

El PFC englobará las 5s, Protocolo de Servicio y Club del Lectura.

Yvonne: si la del miércoles es práctica y dentro del horario normal de trabajo, no es demasiado tres sesiones a la semana. Omar debe llevar la batuta y “cortar el listón”.

Luis: ¿Qué símbolos podemos lanzar para que se perciba más formalidad, sin necesidad de Intecap? ¿Será un certificado firmado, un diploma, etc?

Rita: la necesidad de llegar el nivel de sentirse cómodo con el producto. Lanzamiento, taller de co-crear, capacitaciones argumentarios (pasar de características a beneficios), herramienta que ellos utilizan de juntarlos y que de ellos salgan las ideas y las propuestas. Que llegue la junta directiva y los premie, etc. Mónica y Ricardo tienen algo ya hecho con la UNIS (diseño estructural de los temas), planean pasarlo a e-learning, ya hubo una, pero tría formato de astronauta y a Manrique no le gustó (venía de costa rica).

Erick: lo de ODH que nos presentaron la semana pasada está en sus etapas iniciales y se va a incorporar al PFC.

Luis: le pregunta a Rita si ellos nos pueden colaborar a elaborar los materiales a utilizar (diplomas, manuales, etc.) con la marca. En conjunto Yvonne, Rita y Melanie desarrollar las carpetas y los diplomas. Que los diplomas sean un respaldo pensando. Pensando a futuro en una alianza con alguna universidad.

Rita: grabar a c/u de los representantes de las marcas de Javier Rocasermeño, en donde comparten beneficios (argumentos de venta) para proveérselo a todos los clientes de Roca Fuerte. Se trabajaría con Yvonne y nosotros, para determinar qué es lo que necesitamos que compartan en esos videos.

Erick: esta semana le entregan un nombre, imagen, etc. para el PFC.

Ángel: avanzar en las hojas de trabajo y ... Debe ser muy visual y muy sencilla.

Rita: nos ofrece a Gaby que es pedagoga, le ha ido muy bien con personas del área operativa. Sugiere validar con Manrique para que sí se imparta todo lo desarrollado.

ACLARACIÓN: la universidad ferretera de ODH es el Excel que Ricardo mostró a Erick y Melanie la semana del 25-28 de marzo, preguntar por el material que tiene productos como piso etc. que dicen es de Amílcar.

Erick: existen reuniones periódicas con Manrique y Juan Pedro para informar y validar todas las iniciativas.

Caso de Mabe: cuando se les incentiva para utilizar las plataformas e-learning, apps, paginas web, etc. Si funciona, de lo contrario no. Porque los colaboradores no van a querer gastar sus datos.

Ángel: temas importantes HORARIOS Y ASISTENCIA:

Yvonne: Manrique ha ordenado que todas las capacitaciones sean fuera de horario, necesidad de que el proyecto sea lo suficiente atractivo para que voluntariamente los colaboradores decidan ir. Manrique lo ve como “el que quiere superarse, va a ir”. No es remunerado. Las

horas que se les pide que lleguen antes o que se queden después podría dar lugar a quejas en ODH.

Rita: que haya cupo limitado, fecha límite de inscripción, para que los demás vayan viendo cómo mejoran, cómo avanzan y así generar el deseo en los que no se inscribieron. PRIMERA COORTE.

Yvonne: que cada dos meses se reinicie el programa para abrir de nuevo las inscripciones. Es importante limitar el e-learning por los datos. Caso: la computadora del gerente dejarla a disposición de los colaboradores.

Ángel: es importante el material para promocionar el PFC.

Lulu: tenemos 15 días para presentarle a Manrique y Juan Pedro, ellos van a querer ver una previsualización porque sino no van a acceder.

Yvonne: incluir al gerente de zona, involucrarlo porque el es el encargado de exigir los resultados, de cierta forma alinearlos para que estén enterados de nuestras iniciativas para que no los recargue y no intervenga de forma negativa en los planes que vamos a ejecutar.

Yvonne: el ejército de CF no tiene una bandera, ósea no tiene una misión y visión clara.

Módulo dos: RICARDO; que nos entregue el material de teoría y modelo de su correspondiente clínica.

Invitar a Rita y Gaby (pedagoga) para la reunión del viernes.

rdonis1@cempro.com

eduardo@cempro.com

Reunión de Juan Pedro y Manrique, 10 de abril en tienda.

Esquema, metodología y grandes temas.

Lo de la semana uno traerlo ya desarrollado.

Queda pendiente agendar la reunión con Gaby. Tentativo 11:30

