

MINUTA GRUPO DE ESTUDIO

Fecha	31 de mayo del 2019
Participantes	Erick Melgar, Ricardo Gonzáles y Melanie Maldonado
Puntos a tratar	1) Seguimiento al Programa de Formación Continua
Acuerdos (llenar al final de la sesión; revisar secciones subrayadas en amarillo)	Siguientes pasos: Ricardo: compartirá información de precios de gafetes, máquina, etc. Y tiempo en el cual podría implementarse. Erick: compartir link de Google Drive a Ricardo <u>Primeras sesiones de experiencia al cliente: semana del 17 de junio</u> Próxima reunión: lunes 3 de junio

TEMAS DISCUTIDOS

Erick: resumen de lo que ha sucedido en los últimos dos meses: nuevo sistema, avance en los estudios dentro y fuera de tienda, cápsulas-clínicas cortas 15m, etc.

Ricardo: ¿se están pagando las horas extras para la capacitación? R: no

Ricardo: no es ético y hay que respetar a la gente.

Erick: es decisión de Manrique que las capacitaciones sucedan fuera del horario laboral y se la ha respetado su punto. Sugiere que ese tema lo debe discutir Manrique y ODH, sin Optimización. ¿Cuándo podría ser?

Ricardo: documentemos y ya con información, planteamos diversas propuestas.

Erick: Un subproyecto sería un sistema para loggear a los colaboradores para poder tener registro de las horas extras.

Ricardo: el gerente tendría que estar pendiente de que se retiren a tiempo y solamente cuando él se lo solicite lleguen antes o se retiren más tarde.

Erick: volviendo al tema del pensum de formación; podríamos iniciar con una versión light. En orden y prioridad, además de las demás iniciativas que están en marcha: el customer journey (wow!)

Ricardo: staff journey, página: <https://www.wowcx.com/daniel-cedeno/> (para consultar)

Ricardo: ¿cómo replicamos la iniciativa de las cápsulas (pensum light) a todas las demás tiendas?

Ricardo: elijamos un tema, para hacerlo en e-learning y veamos cómo funciona con la gente. Y para tropicalizarlo se elegirán casos que apliquen a Construfácil.

Elegimos los estándares de servicio al cliente.

El plan es: Se imparte el e-learning, luego le damos seguimientos con las cápsulas, trayendo a la realidad lo aprendido en el e-learning, algo más práctico.

Ricardo: aplicar el disk, un diagnóstico de temperamento que contribuye a mejorar la comunicación según los resultados de los miembros del grupo.

Ricardo: Manrique quiere un curso de inteligencia emocional para los gerentes de tienda. Ricardo sugiere iniciar con el disk y luego los cursos de inteligencia emocional. El disk genera un perfil de ventas.

Ricardo: ¿acerca del tema de sistema y compensaciones?

Erick: en junio dediquémonos al sistema, sin olvidar el tema de compensaciones y en julio ya nos dedicamos al tema de compensaciones-

Ricardo: se encuentra rediseñando toda la inducción para Progreso, planea que incluya visitas guiadas a clientes, que realizarán los nuevos gerentes con acompañamiento. Para el marketing de cómo se va a vender la idea y para las visitas necesitarán la colaboración de Erick. El rediseño busca incluir y resaltar la parte de servicio y el cliente. Visitas virtuales para optimizar el tiempo.