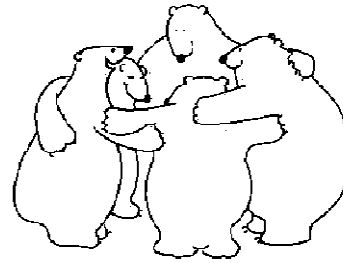
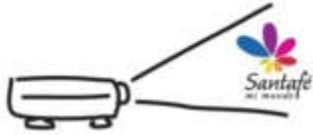


FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



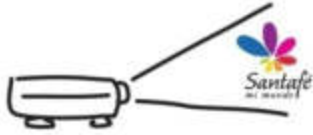
¿Quién es mi cliente?

Gustavo Osorio Villa Ph.D.
FOROS
gusto @ une.net.co
(57) 315 520 98 89
Colombia
2016



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



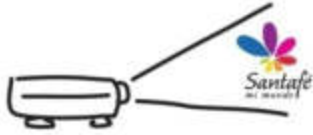
OBJETIVO

Al finalizar el taller, los participantes podrán conocer mejor a los clientes del CC Santafé, mediante la descripción y análisis de sus características, necesidades y deseos, para facilitarles la vida y sorprenderlos durante su visita, y lo conviertan en su lugar favorito en la ciudad, con sentido de responsabilidad y mirada de largo plazo.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



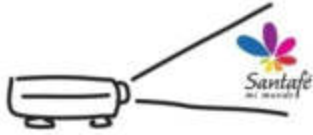
CONTENIDO

- ✓ Inquietud por conocer al cliente y sus comportamientos
- ✓ Conocimiento del cliente y públicos de interés
- ✓ Conclusiones y compromiso



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



RECORDEMOS

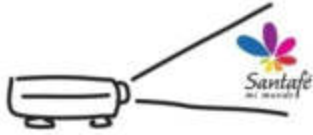
La promesa de servicio del
centro comercial SANTAFÉ

- ✓ Te facilitamos la vida
- ✓ Somos apasionados
- ✓ Te sorprendemos



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

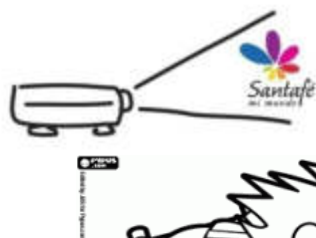


¿Quién es mi cliente?



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Tipos de clientes SANTAFÉ



- ✓ Personas con discapacidad /
Adultos mayores /
Jubilados



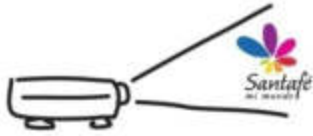
- ✓ Turistas ✓



- Adolescentes y jóvenes
(Hombres mujeres)
solos o pareja



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA



Tipos de clientes SANTAFÉ



- ✓ Familias con hijos y mascotas

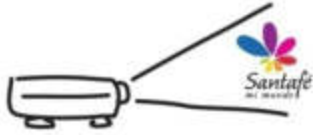


- ✓ Hombres, mujeres adultos solos, trabajan



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

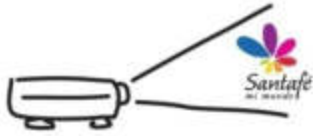


Claves para conocer los clientes



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Necesidades

NECESIDAD: Sentimiento de privación ligada a la condición humana

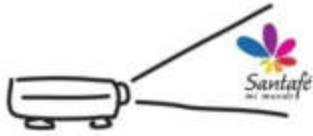
Necesidades básicas

Necesidades superiores

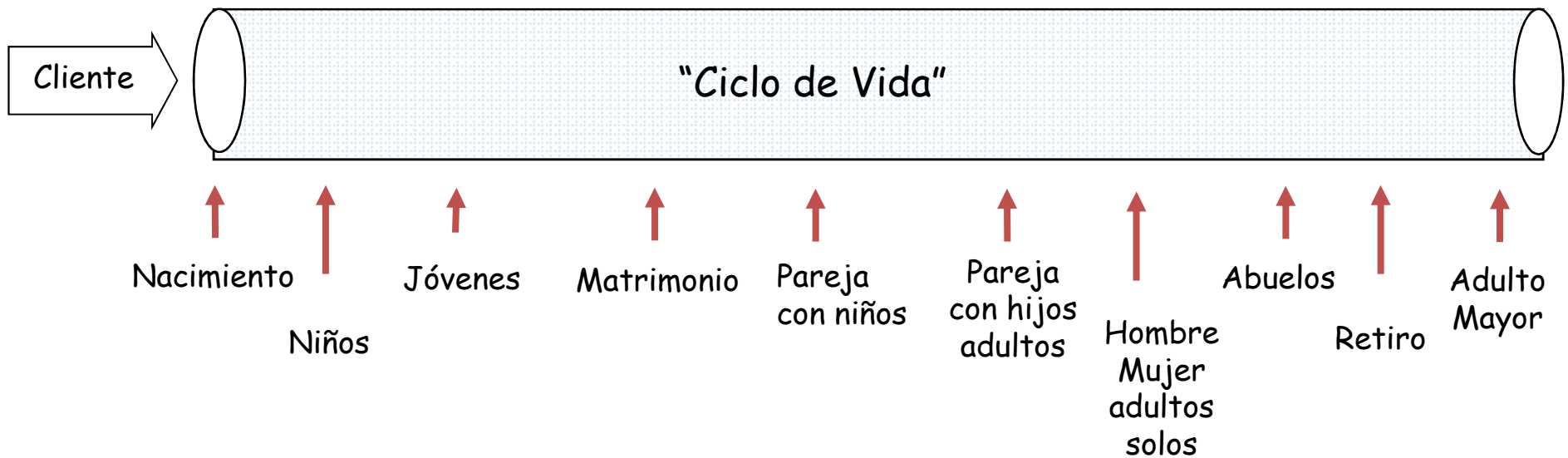


FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

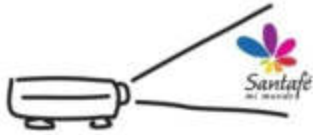


MOMENTOS DE VIDA



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Demografía

- ✓ Nivel de ingresos / clase social
- ✓ Genero
- ✓ Cultura
- ✓ Donde vive
- ✓ De donde de es (región)
- ✓ Nivel de estudio

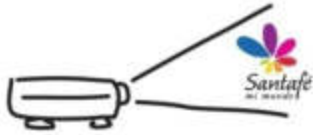
Sicografía

- ✓ Perfil
(Tradicional, contemporáneo, Vanguardista)
- ✓ Estilo de vida
Básico, urbano, campo, explorador
- ✓ Ocasión de uso
Estudio, trabajo, diversión, celebración



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Ejercicio 1

Tipo de
cliente

Características
Lo que lo describe

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

Necesidades
Lo que
necesita

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

Motivador / Inhibidor
Lo que quiere, lo
Impulsa, anhela, sueña
O lo inhibe

1 _____

2 _____

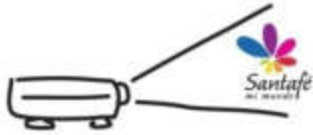
3 _____

4 _____



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Mi cliente



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Características

(Lo que lo describe)

Lo que hace
Con quién se relaciona
Sus compromisos
Su modo de actuar
Su manera de ser
Su parte física
Sus gustos

Necesidades

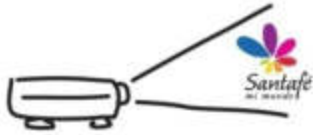
(lo que quiere satisfacer, lo que busca)

Lo que necesita

Motivos / Inhibidores

(lo que lo impulsa o lo cohibe)

Lo que quiere, lo que le genera
satisfacción
Lo que le genera malestar



Experiencia

Galería

Cliente 1

Características

Necesidades

Motivadores

Cliente 2

Características

Necesidades

Motivadores

...

Cliente 5

Características

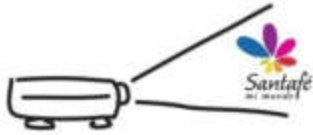
Necesidades

Motivadores



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



ACCIONES

Qué darle y cómo relacionarnos con este cliente

Tipo de cliente

1

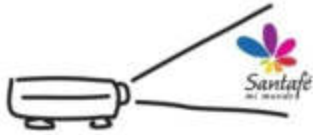
2

3



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Ejercicio

Definición del servicio Santafé

TIPO DE CLIENTE



NECESIDADES
QUE
SATISFACE

MOTIVADORES
/
INHIBIDORES

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

SERVICIO SANTAFÉ

EL SERVICIO

Lo que ofrecemos

- ✓ Te facilitamos la vida
- ✓ Te sorprendemos
- ✓ Somos apasionados

BENEFICIOS

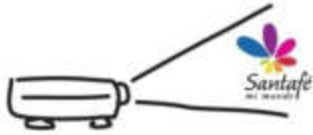
Lo que el cliente gana

- | | | | |
|----|---|---|---|
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  | |  |
| 4. |  |  |  |



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Síntesis

Conclusiones y aprendizajes

Nuestro cliente

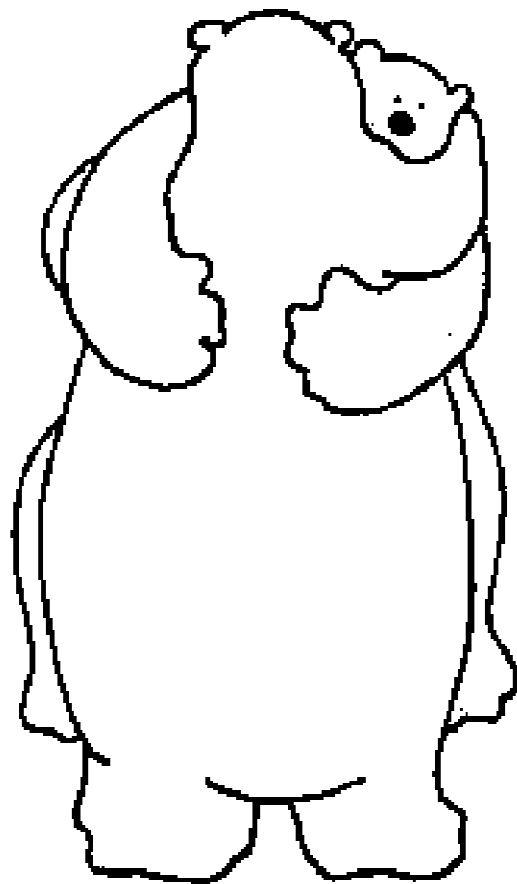
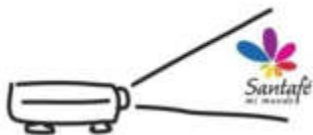
Compromiso

Nuestro servicio



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



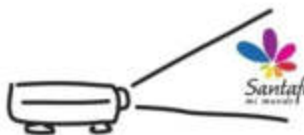
Gracias

Gustavo OsorioVilla
FOROS
gusto @ une.net.co
(574) 315 520 98 89
Medellín (Colombia)
2016



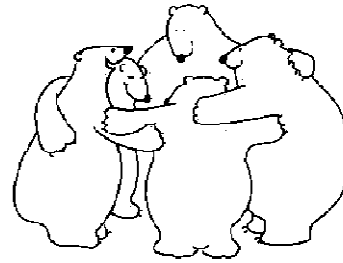
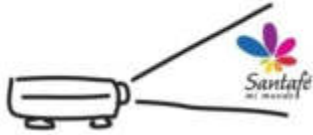
FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



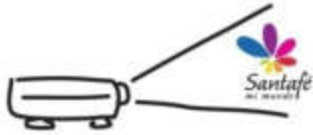
COMUNICACIÓN EFECTIVA

Gustavo Osorio Villa Ph.D.
FOROS
gusto @ une.net.co
(57) 315 520 98 89
Colombia
2016



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santa Fe Medellín



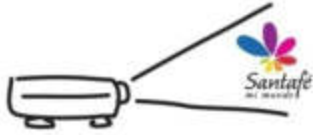
OBJETIVO

Al finalizar el taller, los participantes sabrán como mejorar su comunicación con clientes, compañeros y en su vida personal, mediante la práctica de algunas técnicas de comunicación asertiva que ayuden a satisfacer las necesidades de los diferentes tipos de clientes, facilitarles la vida y sorprenderlos en cada contacto en el CC Santafé, con sentido de responsabilidad y compromiso.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



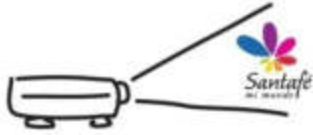
CONTENIDO

- ✓ El concepto de comunicación
- ✓ Comunicación efectiva
- ✓ Conclusiones y compromiso



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



RECORDEMOS

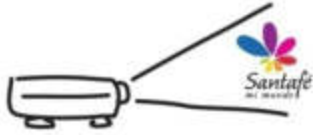
La promesa de servicio del
centro comercial SANTAFÉ:

- ✓ Te facilitamos la vida
- ✓ Somos apasionados
- ✓ Te sorprendemos



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Homologuemos términos

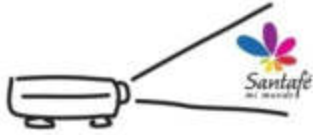
En equipos de trabajo,
definir los siguientes términos:

- ✓ Comunicación
- ✓ Saber escuchar



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



COMUNICACIÓN

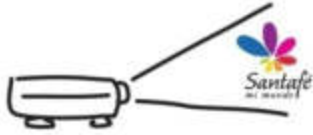
OBJETIVOS

- ✓ Transmitir información, ideas y conocimiento
- ✓ Dar y recibir retroalimentación
- ✓ Co - crear realidades



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



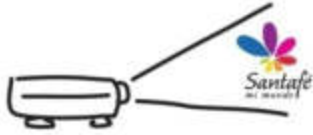
COMUNICACIÓN

La comunicación se crea, cuando juntos reconocemos el valor de cada uno y las necesidades y razones que tenemos ambos.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



ASERTIVIDAD

Es actuar con claridad, ser creíble y congruente.

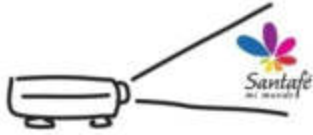
Es la coherencia entre el pensar y el actuar.

Es transmitir seguridad y confiabilidad en el propio desempeño.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



EMPATÍA

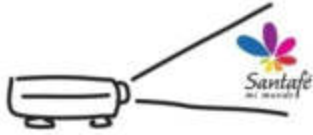
Es "colocarte en los zapatos del otro" para percibir el mundo como él lo percibe.

Reconocer el punto de vista y vivir la verdad de su interlocutor.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



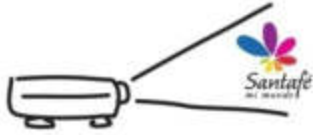
En resumidas cuentas,
la comunicación efectiva es:

- ESCUCHAR (Con empatía)
- HABLAR (Positivamente)
- PREGUNTAR (Con Asertividad)



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



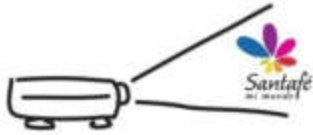
HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

- **Genere** CONFIANZA en el otro
- **Permita** a la persona que se EXPRESE LIBREMENTE
- **Evite** JUZGAR o INTERPRETAR
- **Concéntrese en lo que se le dice** sin OPINAR o CRITICAR
- **Identifique** los SENTIMIENTOS del otro
- **Verifique** el CONTENIDO de lo escuchado



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



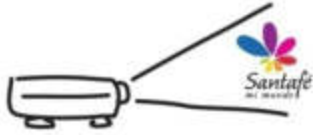
Taller de aplicación

Video Patch Adamas con base en habilidades de comunicación



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santa Fe Medellín

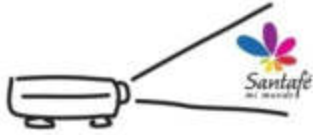


Herramientas de comunicación



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



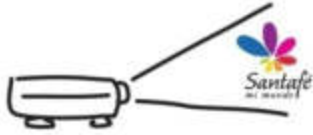
COMUNICACIÓN ASERTIVA

Es el proceso de comunicación de una persona, a través del uso de herramientas lingüísticas que la hacen asumir y responder por lo que dice y hace.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



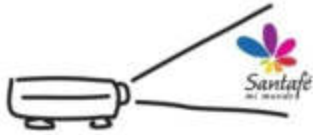
HERRAMIENTAS PARA LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

- ✓ El rastreo
- ✓ El parafraseo
- ✓ Reenmarcar y emparejar



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



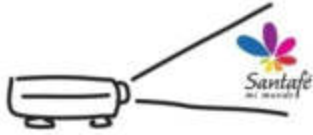
EL RASTREO

Consiste en pedir, a través de preguntas específicas, que el otro aclare o amplíe lo dicho, hasta que ambas partes lleguen a un acuerdo sobre el significado y sobre todas las opciones reales.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



EL PARAFRASEO

Consiste en repetir, con tus propias palabras lo que tu entendiste de lo que dijo o quiso decir la otra persona.

Retomar las propias palabras del interlocutor para apoyar la conversación, aclarar o reafirmar

Tu quieres decir que ...

Debo entender que...

Eso significa que...

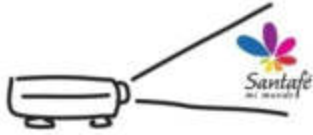
Según lo que dices yo entiendo que...

Esta palabra significa que...



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



REENMARCAR

Cuando logramos detectar y resaltar las cualidades de las personas o la intención positiva, aún de la conducta negativa, se crea una relación de confianza.

Validar y resaltar primero lo positivo.

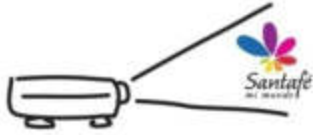
La reenmarcada puede tener muchas formas:

- ✓ Reconocer cualidades personales
- ✓ Reforzar la iniciativa personal
- ✓ Resaltar la buena intención
- ✓ Reetiquetar la realidad
- ✓ Replantear el obstáculo como oportunidad



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



EMPAREJAR

Captar en las palabras, los gestos, el tono de la voz, la postura y el rostro, etc., e igualarte con el otro según la circunstancia.

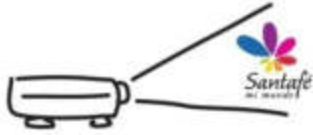


Vocabulario
Tonalidad de la
Voz
Velocidad
Volumen
Entonación



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

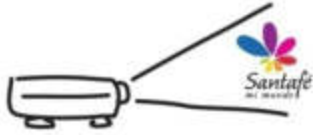


CONCLUSIONES COMPROMISO



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Síntesis

Conclusiones y
aprendizajes

Concepto de
comunicación

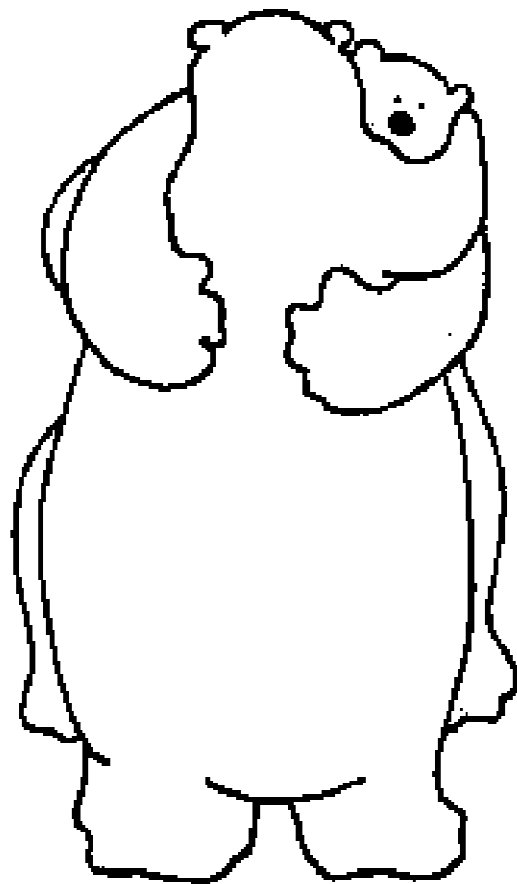
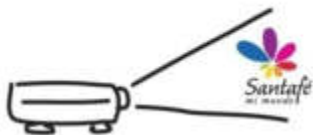
Compromiso

Comunicación
asertiva



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



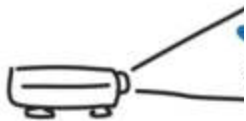
Gracias

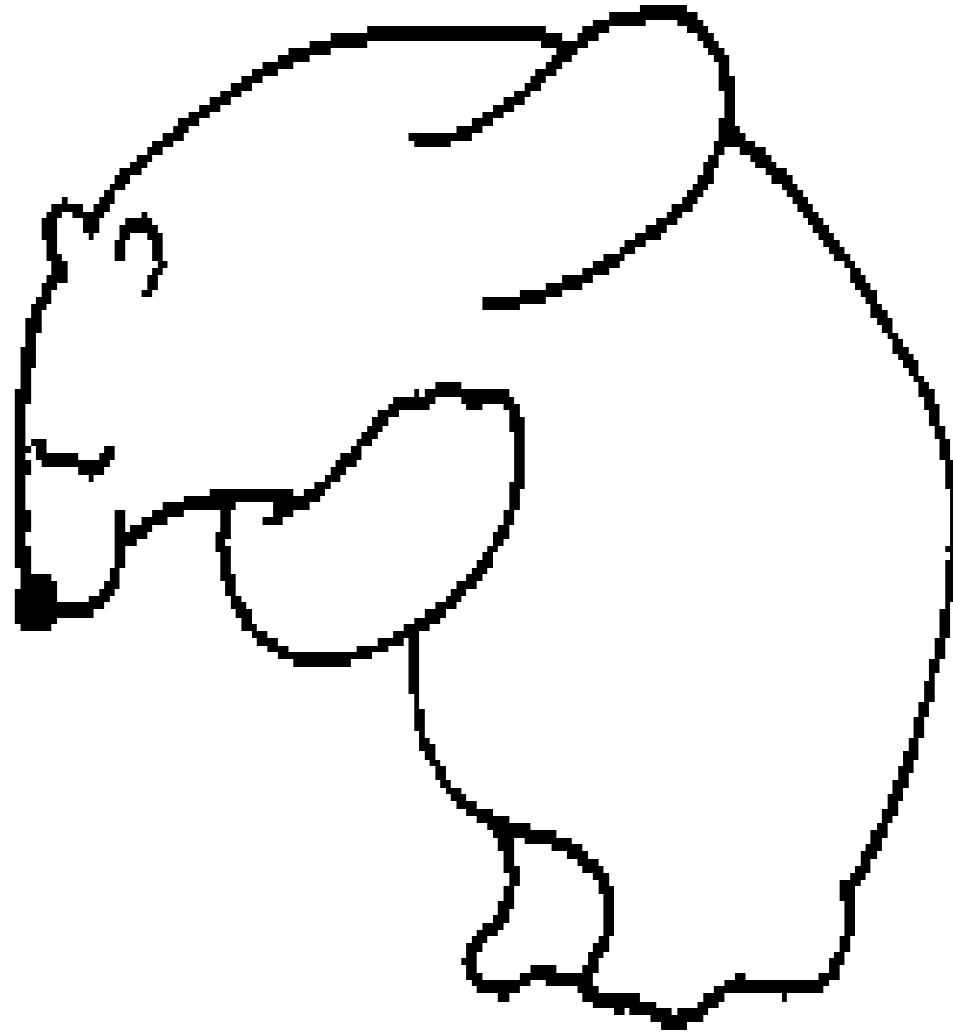
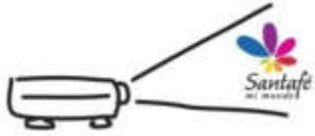
Gustavo OsorioVilla
FOROS
gusto @ une.net.co
(574) 315 520 98 89
Medellín (Colombia)
2016



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

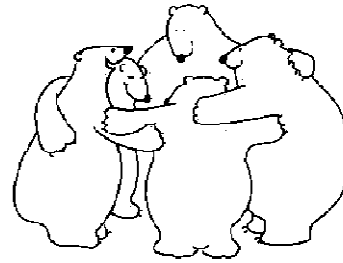
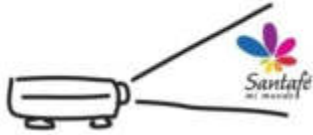
Centro Comercial Santafé Medellín





¡BIENVENIDOS!





Los siete comportamientos del anfitrión de corazón

CAMILO GONZALEZ C. Ph.D.

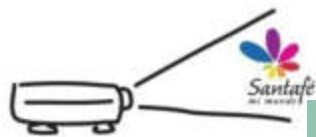
FOROS

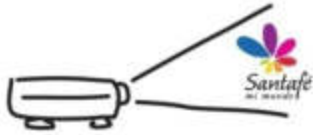
kgonzalez @ une.net.co

Medellín, Colombia

2016



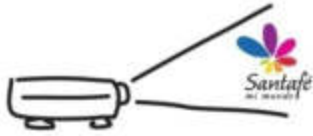




CONTENIDO

- ✓ Recordemos habilidades y herramientas de comunicación.
- ✓ Los siete comportamientos del anfitrión de corazón.
- ✓ Taller Usted que haría?
- ✓ Conclusiones.
- ✓ Compromiso



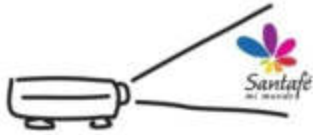


RECORDEMOS

La promesa de servicio del
centro comercial SANTAFÉ:

- ✓ Te facilitamos la vida
- ✓ Somos apasionados
- ✓ Te sorprendemos





RECORDEMOS

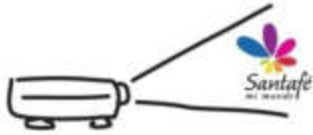
Habilidades para la comunicación

- ✓ Generar confianza
- ✓ Escuchar con empatía
- ✓ Preguntar asertivamente
- ✓ Hablar positivamente.

Herramientas de comunicación

- ✓ Preguntas de rastreo
- ✓ Parafraseo
- ✓ Emparejamiento



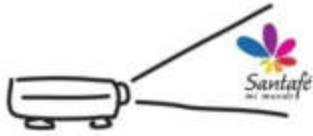


Homologuemos términos

El Centro Comercial Santafé ha definido algunas reglas de comportamiento.

Video institucional:





RELACIONEMOS

COMPORTAMIENTOS:

- ✓ SALUDAR Y PRESENTARSE
- ✓ SABER PREGUNTAR
- ✓ ANTICIPAR LOS DESEOS
- ✓ MANTENER LOS ESPACIOS LIMPIOS Y AGRADABLES
- ✓ SONREIR
- ✓ VELAR POR LA SEGURIDAD
- ✓ CONOCER LAS RESPUESTAS.

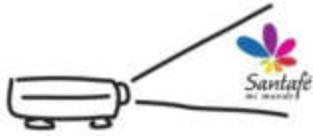
HABILIDADES

- ✓ GENERAR CONFIANZA
- ✓ ESCUCHAR CON EMPATÍA
- ✓ PREGUNTAR ASERTIVAMENTE
- ✓ HABLAR POSITIVAMENTE.

HERRAMIENTAS

- ✓ PREGUNTAS DE RASTREO
- ✓ PARAFRASEO
- ✓ EMPAREJAMIENTO



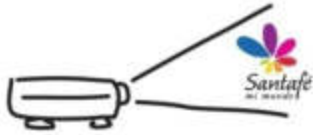


EJERCICIO DE APLICACIÓN.

✓ Taller: Usted que haría?

Conclusiones:





Síntesis

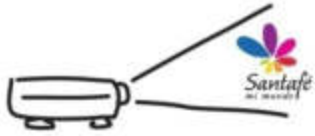
Conclusiones y aprendizajes

Reglas de comportamiento

Compromiso

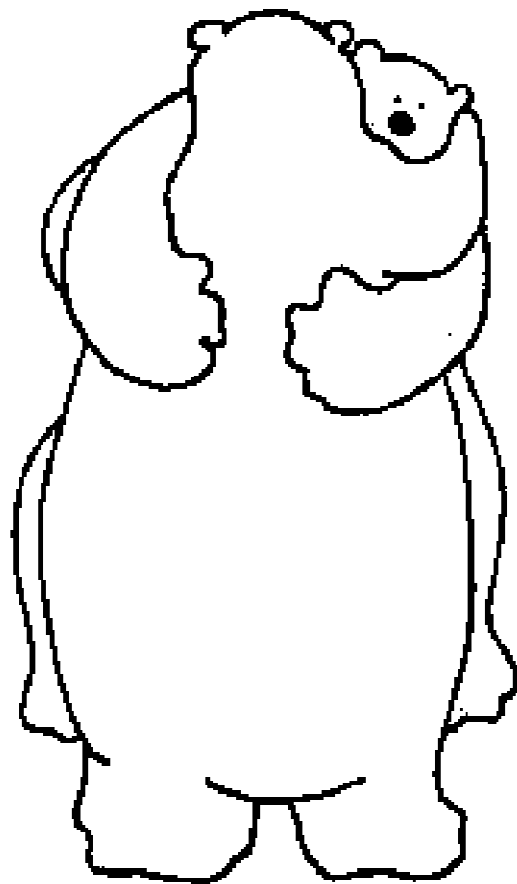
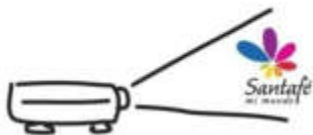
Los siete comportamientos del Anfitrión de corazón.





COMPROMISO





Gracias

Camilo González C.
FOROS
kgonzalez @ une.net.co
Medellín (Colombia)
2016



A vibrant collage of creative symbols including a handprint, a smiling mouth, a lightbulb, an eye, and a pencil, set against a background of colorful circles and a checkered pattern.

creatividad

Coaching Creativo

3 pilares:

- Sorprendemos
- Facilitamos la vida
- Somos apasionados

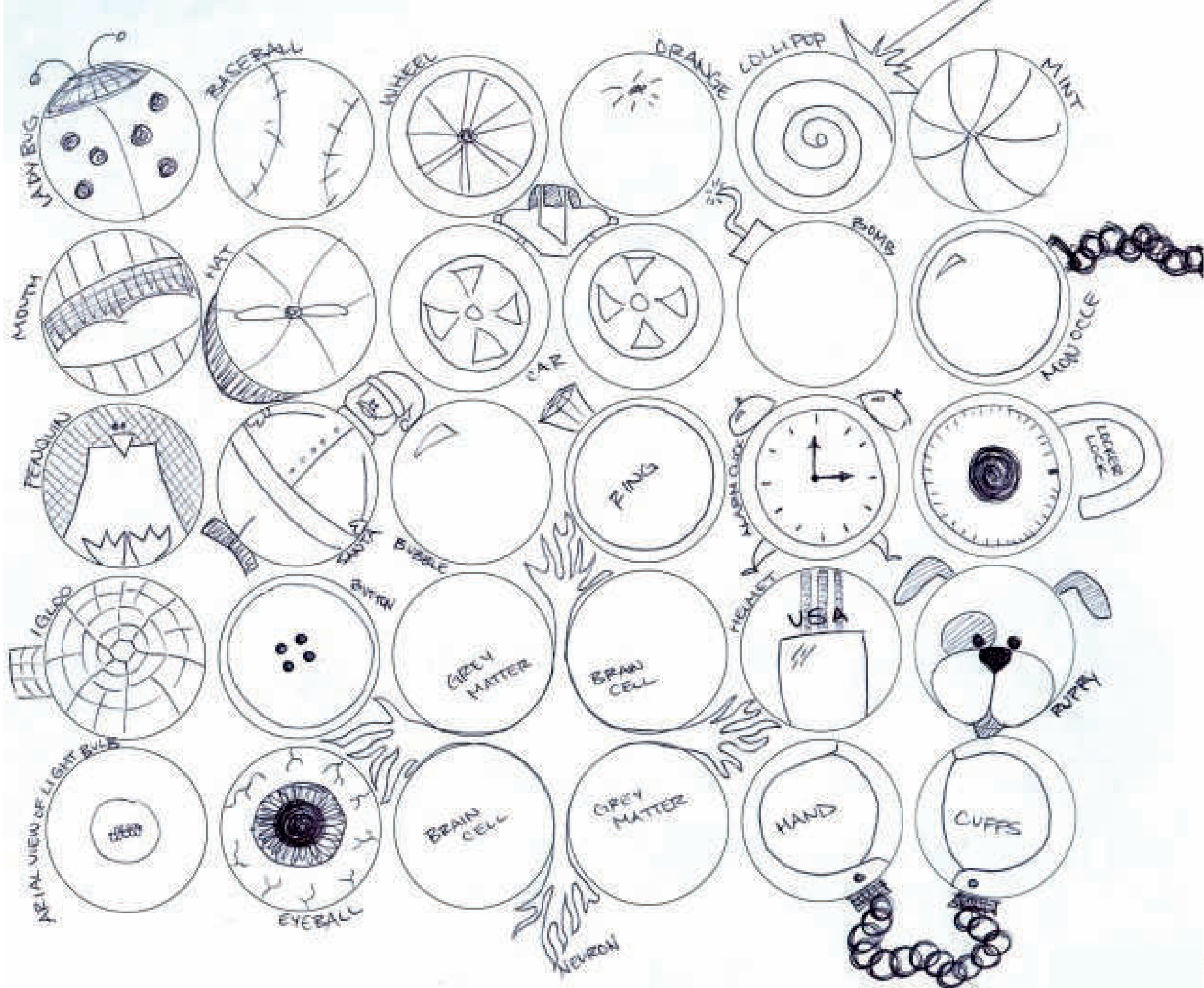
¿Qué es **SORPRENDER**?

¿En qué me debo convertir
para **SORPRENDER**?

SORPRENDO

CUANDO LO QUE HAGO
es extraordinario





CREA *y dale* **Vida**
a nuevas ideas

→ actividad



inspiración

Capacidad

Decisión

Estilo de Vida

posibilidad

(Paradigmas) Ⓡ

- Feo / bonito
- Me gusta, no me gusta
- Es para gente diferente
- Nada va a cambiar
- Para que me esfuerzo si ya se el resultado
- Creer que todo lo se
- Iluminación externa

Izquierdo

Poético
Artístico
Imaginación
Sentido musical

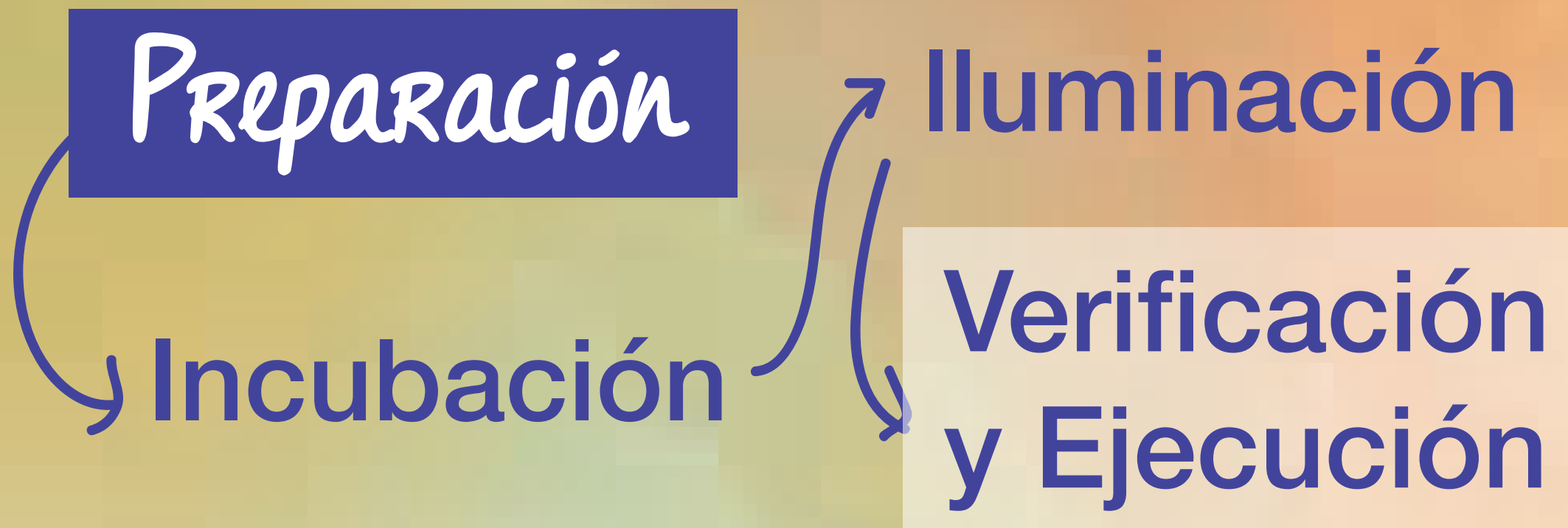
Lógico
Matemático
Racional
Científico

Derecho



Etapas proceso creativo:

(Situación, necesidad específica)





Mapas Mentales

Es un esquema o diagrama que se usa para representar ideas, tareas u otros conceptos al rededor de una palabra clave o idea central

(Multiplica las posibilidades de solución)

en la tarde

con un paquete de
papitas y gaseosa

Bailando

con luces
y con una torta

con una serenata



con magia

Orientar a las personas
PARA ENCONTRAR la salida

acompañándolo en
patines

cantando

caminando con las
manos y

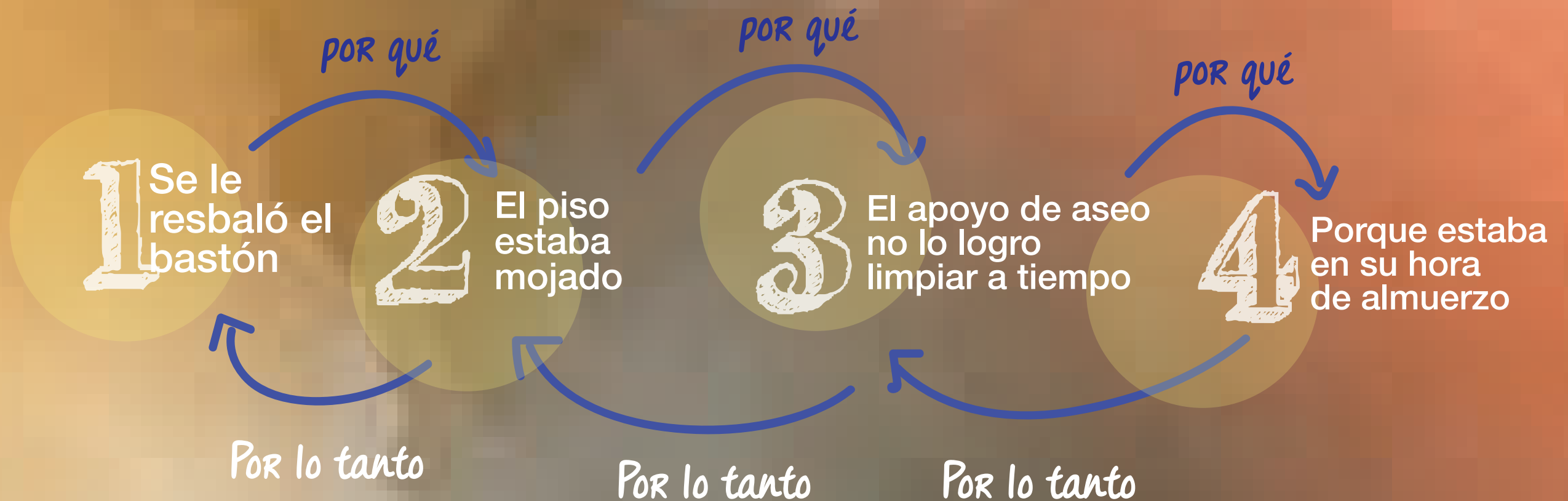
bla
en jeringonza
bla

Los 5 Por qué

Es una técnica que permite encontrar la causa raíz de un problema o situación al preguntarse ¿Por qué?

ENCONTRAR la causa raíz

Una persona se cae en el centro comercial



Con qué
nos vamos



"El hombre al que se le ocurre una idea nueva es un chiflado, hasta que la idea tiene éxito".

checklist

✓ 30 Círculos

Collage

Neuroasociaciones

Garabatear

Mapa mental

los 5 Por qué

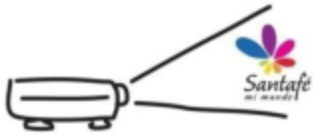


Erika Faura

erika.faura@gmail.com

www.erikafaura.com

3174194516

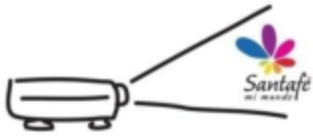


¡BIENVENIDOS!



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial SantaFe Medellín



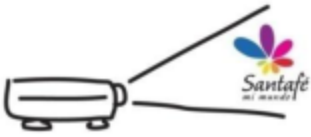
NEGOCIACIÓN

Gustavo Osorio Villa Ph.D.
FOROS

gusto @ une.net.co
(57) 315 520 98 89
Colombia
2016



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA



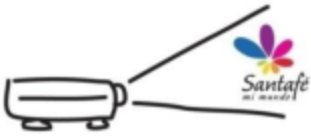
Objetivo

Al finalizar el taller, los participantes podrán identificar los elementos clave del proceso de negociación efectiva, para aplicarlos en la relación con compañeros, clientes y visitantes del CC SANTAFÉ, que aporte a facilitarles la vida y sorprenderlos, y lograr así su satisfacción y el deseo de volver, con sentido de respeto e interés por el otro.



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín

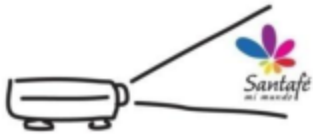


CONTENIDO

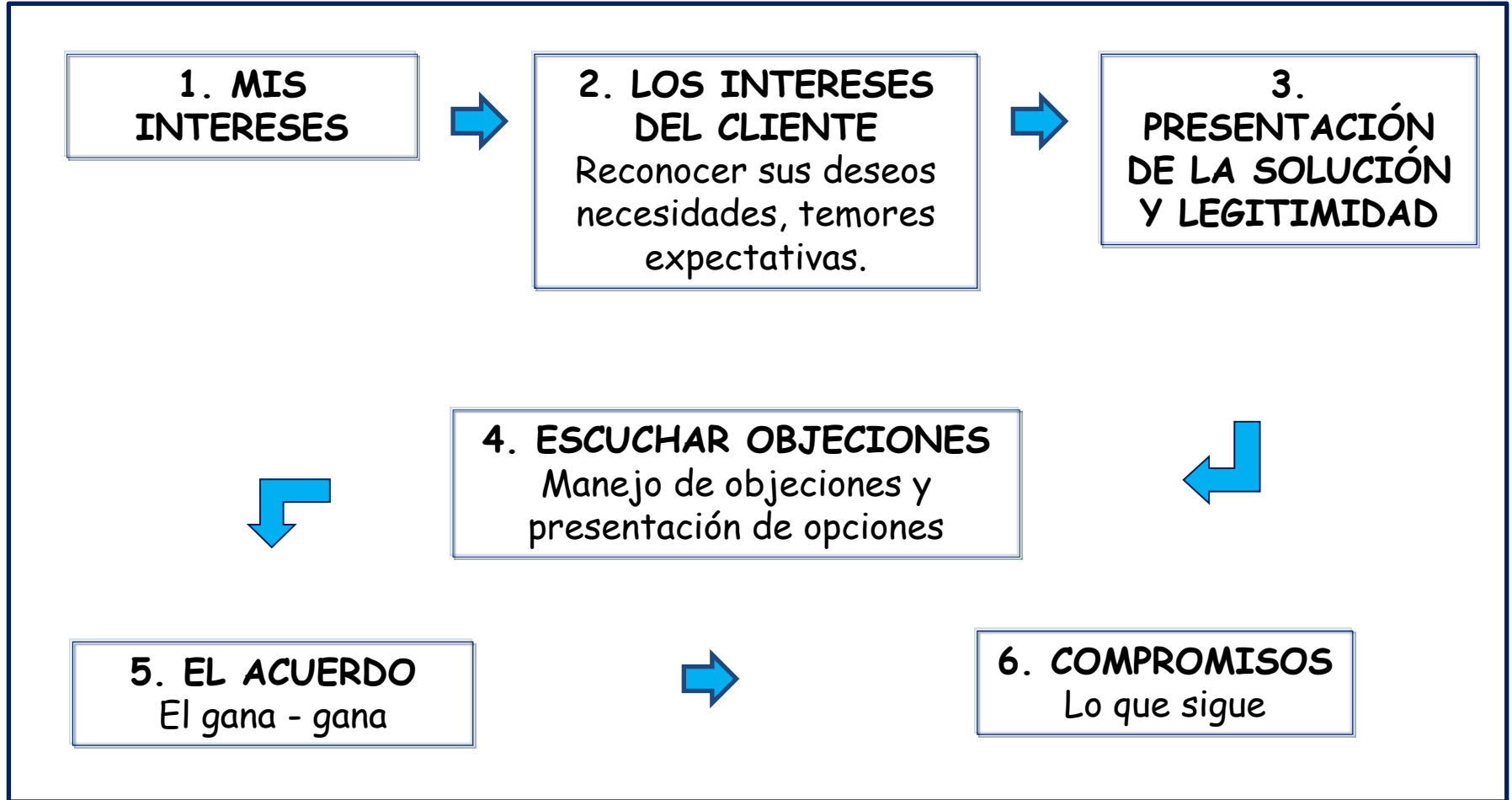
- ✓ La preparación de la negociación
- ✓ Puntos básicos en la negociación con los clientes
- ✓ Conclusiones y compromisos

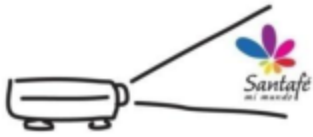


**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN

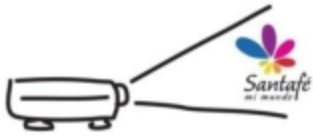




Posiciones vs intereses



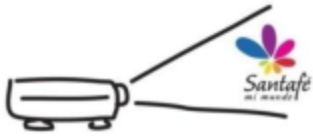
**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



1. MIS INTERESES



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



Taller

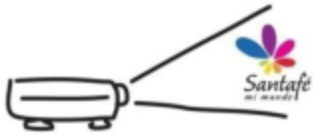
ACTIVIDAD INDIVIDUAL

Piense que usted es soltero o soltera.
¿cuales son sus intereses?

Ahora piense que usted es casado o
casada y tiene dos hijos.
¿cuales son sus intereses?



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



Taller

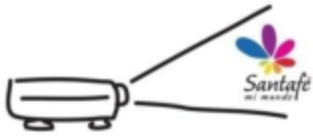
ACTIVIDAD EN PAREJAS

Cuales son sus intereses al trabajar en el CC SANTAFÉ.

Sus intereses:



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



Taller

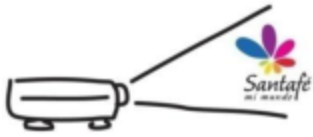
ACTIVIDAD EN PAREJAS

Cuales son los intereses del CC SANTAFÉ.

Lista de intereses
del CC SANTAFÉ:



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



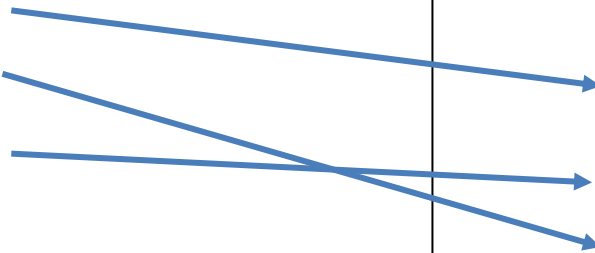
Taller

ACTIVIDAD EN PAREJAS

Ahora, conecten intereses

Lista de sus
intereses:

1
2
3
4
5



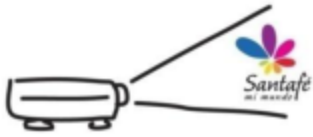
Lista de intereses
del CC SANTAFÉ:

1
2
3
4
5



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín

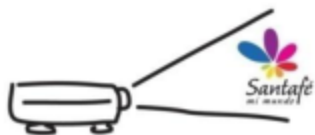


2. LOS INTERESES DEL CLIENTE

Reconocer sus deseos
necesidades, temores
expectativas.



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



Tipos de clientes SANTAFÉ



✓ Turistas



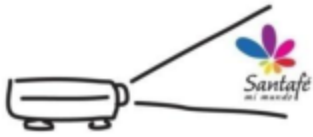
✓ Personas con discapacidad /
Adultos mayores /
Jubilados



✓ Adolescentes y
jóvenes (Hombres -
mujeres) solos-pareja



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA



Tipos de clientes SANTAFÉ



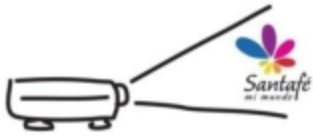
- ✓ Hombres, mujeres adultos solos, trabajan



- ✓ Familias con hijos y mascotas
Mamas o papas con hijos bebés, niños, adolescentes



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA



Taller

Actividad en parejas

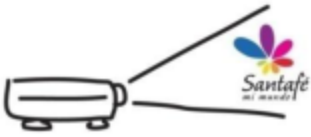
Análisis de tipos de clientes

Determinación de intereses del CLIENTE

Lista de intereses
del CLIENTE:



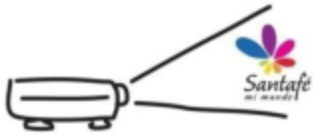
**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



3. PRESENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN Y LEGITIMIDAD



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



Taller

Actividad en parejas

Análisis de casos

Brindar la solución y determinar legitimidad

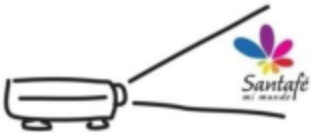
Lista de intereses
del CLIENTE:

Lista de soluciones



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santa Fe Medellín

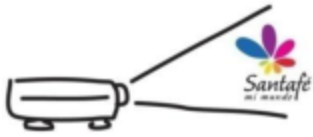


4. ESCUCHAR OBJECIONES

Manejo de objeciones y



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA



Taller de manejo de objeciones

Analice las siguientes objeciones en SANTAFE y brinde su posible solución

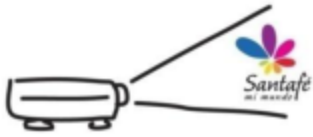
Lista de objeciones
del CLIENTE:

Soluciones:



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

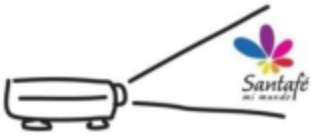
Centro Comercial Santa Fe Medellín



5. EL ACUERDO

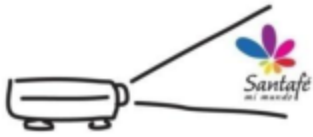


**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



Es trabajo y deber del negociador es suministrar la información necesaria y resolver el problema y las objeciones que se presenten para que el otro pueda resolver su situación o problema.



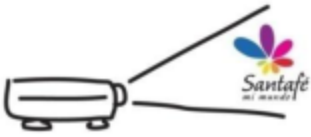


6. COMPROMISOS

Lo que sigue



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA



SÍNTESIS

✓ conclusiones y aprendizajes

1. Mis intereses

2. Los intereses del cliente

5. El acuerdo

6. Compromisos

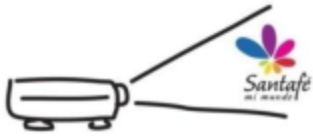
3. presentación de la solución y legitimidad

4. Manejo de objeciones



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

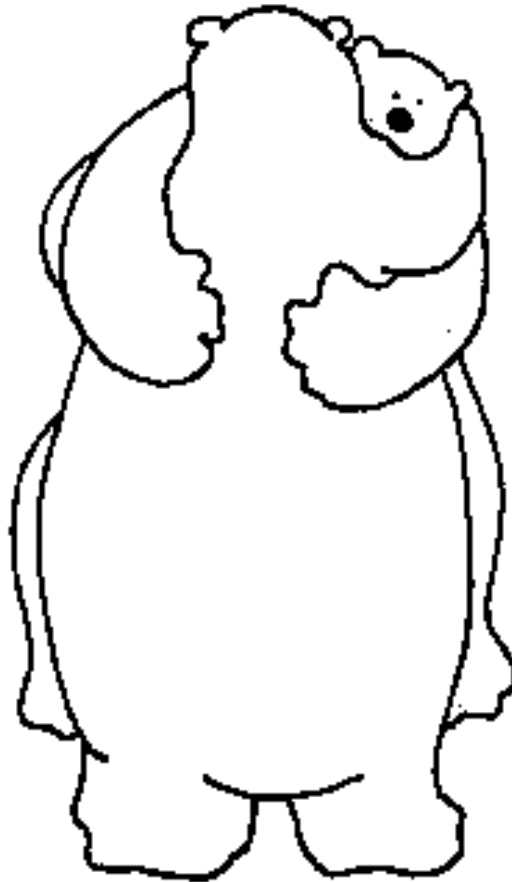
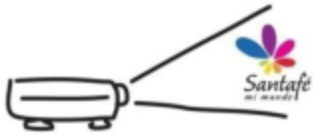
Centro Comercial Santafé Medellín



Conclusiones y Compromisos



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

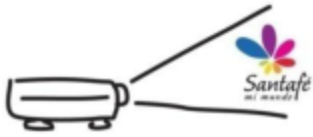


Gracias

Gustavo OsorioVilla
FOROS
gusto @ une.net.co
(574) 315 520 98 89
Medellín (Colombia)
2016



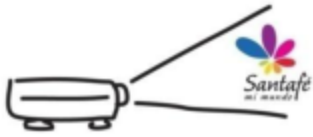
**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



¡BIENVENIDOS!



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



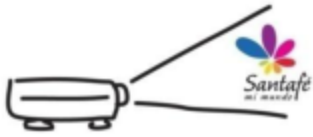
El futuro no es lo que
esperamos,
sino lo que hacemos.

Gonzalo Arango



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



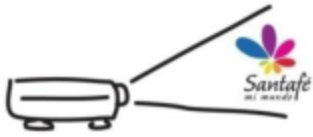
LOGRANDO SUEÑOS

Gustavo Osorio Villa Ph.D.
FOROS

gusto @ une.net.co
(57) 315 520 98 89
Colombia
2016



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

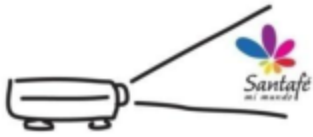


Objetivo

Al finalizar el taller, los asistentes podrán analizar los elementos presentes mirando un nuevo horizonte, reconocer las competencias para asumirlo y definir acciones para construir el futuro deseado con entusiasmo y sentido de logro.



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

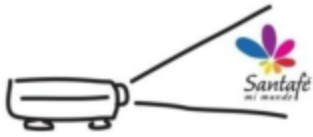


CONTENIDO

- ✓ Reconociendo el espacio tiempo
- ✓ Reconociendo mis competencias
- ✓ Definiendo mi estrategia
- ✓ Definiendo el ambiente que quiero
- ✓ Conclusiones



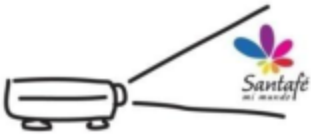
**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



Reconociendo un nuevo horizonte



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



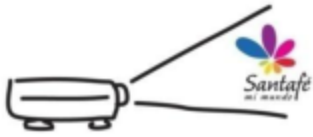
La Zona de Confort es el conjunto de creencias y acciones a las que estamos acostumbrados, y que nos resultan cómodas.

Paradigma: Es una creencia que nos sirve como marco de referencia para actuar en determinada forma.

Reto: Objetivo o empeño difícil de llevar a cabo, y que constituye por ello un estímulo y un desafío para quien lo afronta.

Temor: Recelo o aprensión que uno tiene de que le suceda una cosa contraria a lo que desea.





COMO VENCER EL TEMOR

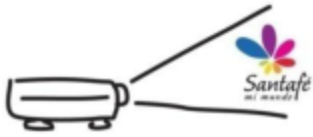
PASO 1) Acepta que el temor es una respuesta normal a tu desarrollo personal,

PASO 2) Cuando piensas en tus metas, ¿qué temores te llegan a tu mente?

PASO 3) Siente el temor y enfréntalo

PASO 4) Celebra tus triunfos.





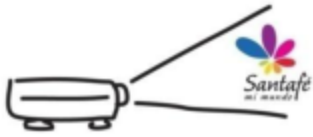
TALLER EJERCICIO PARA VENCER EL TEMOR

Conclusiones y Decisiones



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín

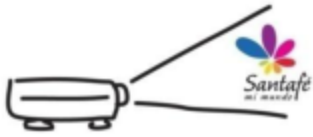


RECONOCIENDO MIS COMPETENCIAS



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



MI FOCO ESTRATÉGICO

Hacer lo
que se ama

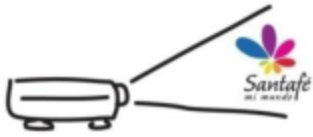
¿Qué tan bueno
soy en lo que
hago?

Actitudes
y acciones



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santa Fe Medellín

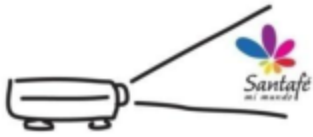


¿Qué me emociona o me gusta
como persona y profesional?



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

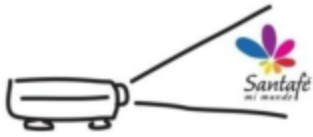
Centro Comercial Santafé Medellín



Lo que emociona se evidencia cuando una persona realiza una actividad por el simple placer de realizarla, sin que nadie le diga o le de algún incentivo externo.

Un hobby es un ejemplo típico, así como la sensación de placer, la autosuperación o la sensación de éxito.





Taller

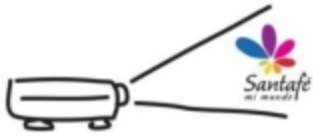
Ejercicio de aplicación

Descubriendo su motivación



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial SantaFe Medellín

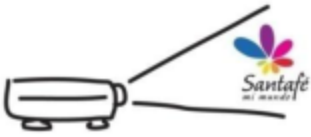


¿Cómo puedo ser mejor en lo que hago?



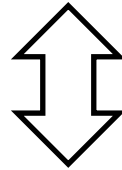
**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santa Fe Medellín

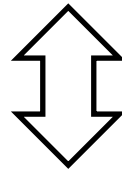


Teoría de la efectividad

Acciones



Objetivo

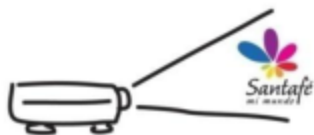


Motivo



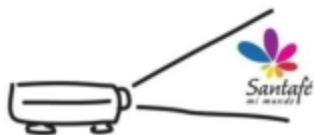
**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santa Fe Medellín



28 DE FEBRERO
DE 2017

Centro Comercial SANTAFÉ ganó el premio al mejor equipo de trabajo y la excelencia en el servicio, en Colombia, en el 2016

El COLOMBIANO

Publicaciones:
- La Chiva
- Gente El Poblado
- Gente Laureles

Inicio
ElColombiano.com
Edición impresa

Noticias del día
Actualidad
Fútbol y Deporte
Internacional
RSS

Fotografías
Reportajes
gráficos
El álbum - Galería

Secciones
Antioquia
Antioquia bilingüe
Arte y Cultura
Automotores
Campaña Cívica
Ciencia
Colombia
Deportes
Economía
Educación
Fútbol
Hípica
Informes
Comerciales
Internacional
Medio ambiente
Opinión
Paz y D.H.
Política
Salud
Tecnología
Tema del día
Turismo
Vida y sociedad
Zona urbana
Toros

Semanales
Rumbo nacional
Temas semanales

LIBRO
SER HUMANO

Colombia
Justicia de E.U. declaró culpable a alias Sonia
Con la decisión, que fue tomada por 12 jurados de Washington, la ex líder guerrillera podría enfrentarse a una pena de 30 años como máximo.

Dell En Colombia
Descuentos en la compra de una PC Dell. Hasta este jueves!

Trasplante Capilar
Resultados naturales. Manejo integral de la calvicie.

Colombia
Nevado del Huila ha reportado 301 sismos
Las autoridades locales de Belalcázar, Cauca, y los organismos de prevención del Gobierno Nacional, expresaron este martes, además, su preocupación por la presencia de dos fumarolas que se vieron en el volcán-nevado del Huila.

Política
Fiscalía pidió investigar al representante Óscar Wilches
La denuncia contra Wilches, representante a la Cámara por el Partido Liberal, se enmarca dentro de una investigación que involucra, además, a seis alcaldes de Casanare por los

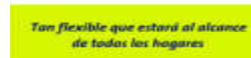
opinión
Continuidad en la política económica
La forma tranquila como ha ocurrido el cambio de mando en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público permite hacer algunas reflexiones acerca de la política económica.

Artículos y comentarios
[La aventura colombiana](#)
[Flor de Labios](#)

Columnas de opinión
[Los "marage" y el impuesto al patrimonio](#) | Por Juan Camilo Restrepo
[El nuevo portero del equipo](#) | Por Carlos Caballero Argáez
[Ministros para un país nuevo](#) | Por Fernando Londoño Hoyos
[Que opere la justicia y después...](#) | Por León Valencia
[¿Desde cuándo sabían?](#) | Por Patricia Lara Salive
[Darles mucho a los hnos puede ser darles poco](#) | Por Ángela Marulanda
[Papel sobran](#) | Por Oscar Hernández

Servicios informativos de EL COLOMBIANO

[El Colombiano](#) [Gente](#) [Auto Motores](#) [La Chiva](#) [GENERACIÓN](#) [nueva](#) [LA REPUBLICA](#) [Propiedades](#)



Blog

Cápsulas
Proponen revolución para el fútbol.

De Buena Fuente
Luis Pérez al buscará firmas para su candidatura.

Mazoblog
Un martes lleno de humor y energía.

Gente de Tecnología
Second Life, cómo vivir otra vida en un mundo virtual.



Galerías fotográficas

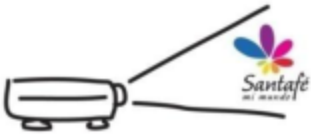
Reportajes Gráficos

- Mundial de Fútbol
- Juan Valdez en el mundo
- Ultimate, está de moda
- John Galliano
- El editor de Chicha
- Crisis en Buenaventura
- Verano en Medellín
- Semana de la moda en NY
- Patti Hilton
- Ganadores World Press
- Lloran los gladiadores
- Grammy Anglo
- Mundial de esquí
- Carnaval de Venecia
- Carnaval de Barranquilla
- Carnaval de Río
- Queen Mary II



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

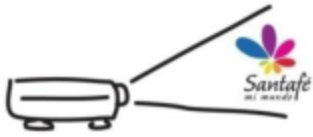


La promesa de servicio del centro comercial SANTAFÉ

- ✓ Te facilitamos la vida
- ✓ Somos apasionados
- ✓ Te sorprendemos



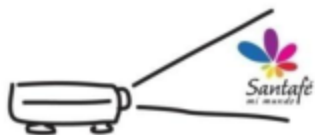
FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA



¿Quién es mi cliente?



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA



Tipos de clientes SANTAFÉ



Discapacitados /
Adultos mayores /
Jubilados



Hombres, mujeres
adultos, solos, trabajan



Familias con hijos
y mascotas



Adolescentes y jóvenes
(Hombres mujeres)
solos o pareja

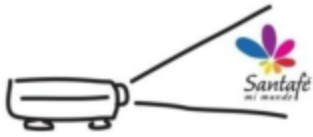


✓ Turistas



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

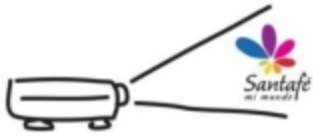


COMUNICACIÓN

Herramientas para la comunicación asertiva

- ✓ El rastreo
- ✓ El parafraseo
- ✓ Emparejar



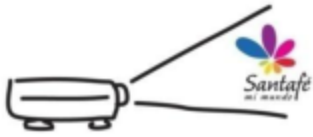


Los 7 comportamientos...

Pautas para cumplir nuestra promesa de servicio

- ✓ SALUDAR Y PRESENTARSE
- ✓ SABER PREGUNTAR
- ✓ ANTICIPAR LOS DESEOS
- ✓ MANTENER LOS ESPACIOS LIMPIOS Y AGRADABLES
- ✓ SONREIR
- ✓ VELAR POR LA SEGURIDAD
- ✓ CONOCER LAS RESPUESTAS.





CREATIVIDAD

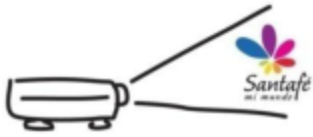


Neuroasociaciones / 30 Circulos..

 **Erika Faura**
erika.faura@gmail.com
www.erikafaura.com
3174194516

**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín

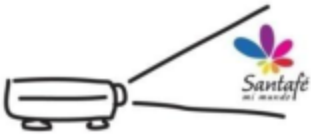


CREATIVIDAD



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



NEGOCIACIÓN

1. MIS
INTERESES

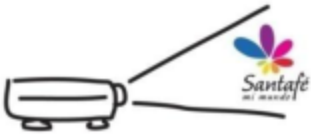


2. LOS
INTERESES DEL
CLIENTE
Reconocer sus
deseos
necesidades,
temores
expectativas.



3.
PRESENTACIÓN
DE LA
SOLUCIÓN Y
LEGITIMIDAD

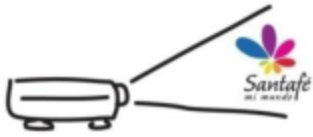




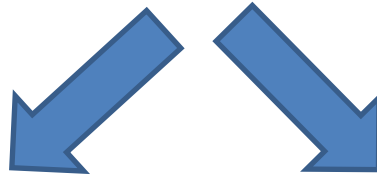
EMPODERAMIENTO

Significa tener un ambiente en el cual todos los empleados en todos los niveles del CC SANTAFÉ sientan que tienen una responsabilidad y una real influencia en los estándares de calidad, eficiencia y servicio al cliente, dentro de sus áreas de responsabilidad.





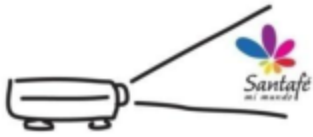
Empoderamiento



Hago lo que me toca

Cómo puedo aportar
para mejorar





TRABAJO EN EQUIPO

¿Qué es un equipo de trabajo?

Es un conjunto de personas con talentos y habilidades complementarias y relacionadas entre sí, ...

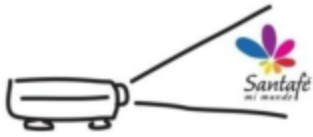
... que trabajan para conseguir objetivos determinados y comunes, con un alto grado de compromiso, ...

... con metas de desempeño y un enfoque de trabajo acordado, por lo cual se consideran mutuamente responsables

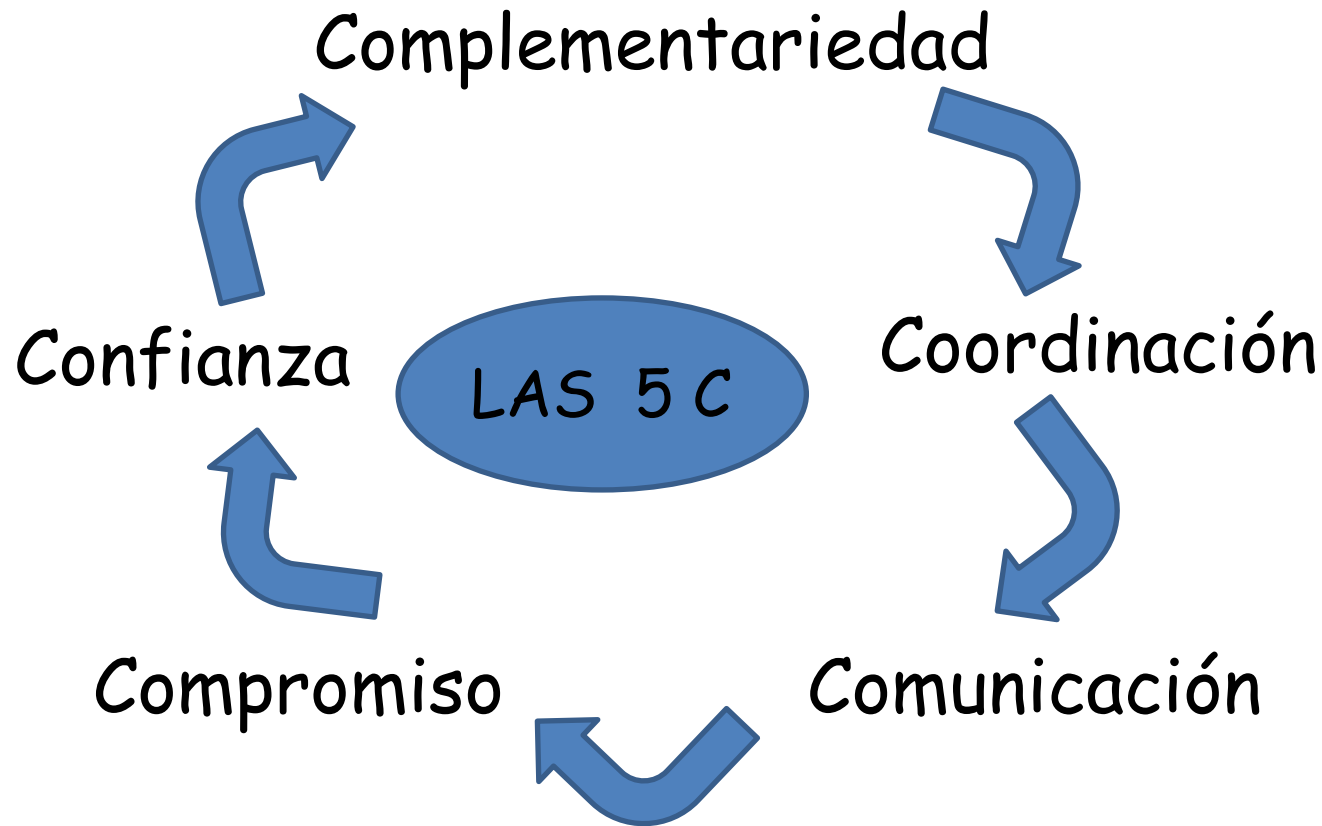


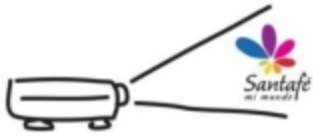
**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



BASES DE TRABAJO EN EQUIPO





Taller

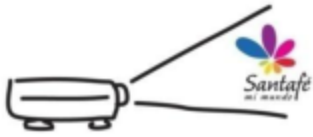
Ejercicio de aplicación

Descubriendo sus competencias



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

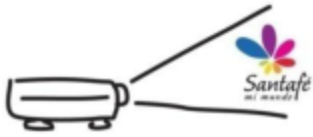
Centro Comercial SantaFe Medellín



Actitudes y acciones



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



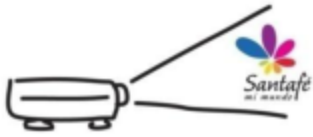
Metodología de Trabajo

Acciones vs. Hábitos

Desarrollo y dominio de hábitos:

- Planeación
- Acciones
- Seguimiento
- Acompañamiento





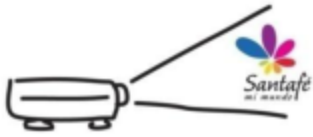
Taller Ejercicio de aplicación

Que debo mejorar en mi vida o
actividad personal



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

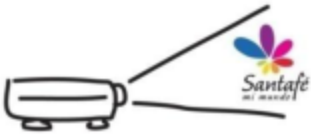
Centro Comercial SantaFe Medellín



EL AMBIENTE QUE QUIERO



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

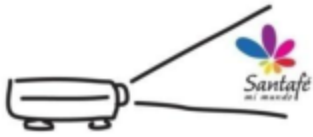


Actitud:

Es la forma de actuar de una persona.

Es el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas y relacionarse.



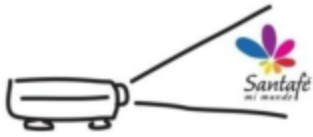


Taller Ejercicio de aplicación

Mi aporte al mi ambiente en el
CC SANTAFÉ



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



SÍNTESIS

Definiendo el
ambiente que quiero

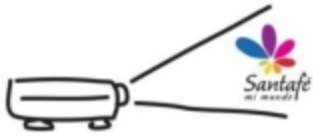
Reconociendo un nuevo
espacio tiempo

Reconociendo mi
estrategia

Reconociendo mis
competencias



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

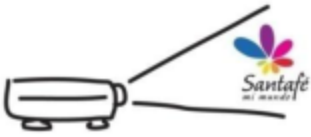


CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial SantaFe Medellín

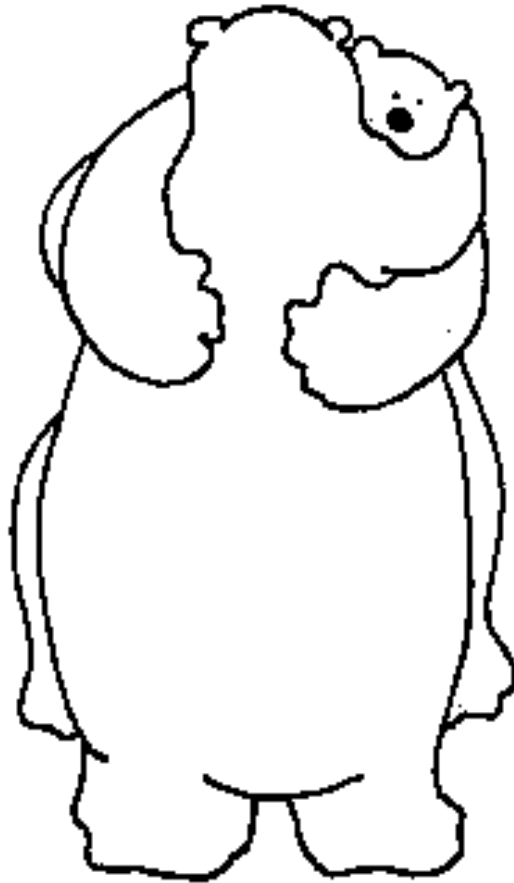
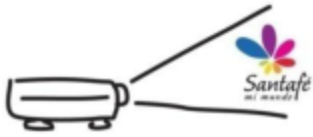


"Todos los seres,
todos los acontecimientos de tu vida,
están ahí porque tú los has convocado.
De ti depende lo que resuelvas hacer
con ellos."

R.BACH



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

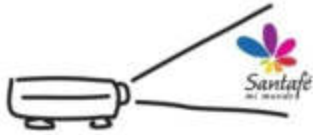


Gracias

Gustavo OsorioVilla
FOROS
gusto @ une.net.co
(574) 315 520 98 89
Colombia
2016



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

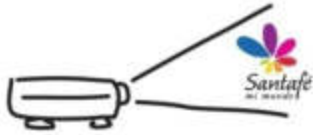


¡BIENVENIDOS!



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín

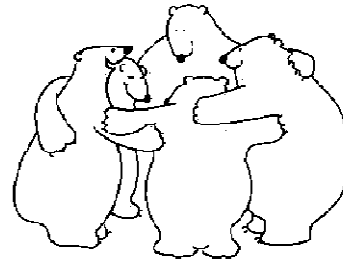
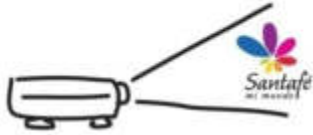


“La vida no es para sentarse
a esperar que pase la tormenta
sino para tener el valor de
bailar bajo la lluvia”



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



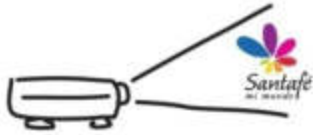
EMPODERAMIENTO

Gustavo Osorio Villa Ph.D.
FOROS
gusto @ une.net.co
(57) 315 520 98 89
Colombia
2016



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santa Fe Medellín



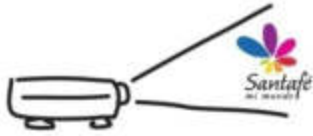
Objetivo

Al finalizar el taller, los participantes habrán descubierto sus competencias para diferenciarse en su trabajo y aportar al logro de los objetivos y el cumplimiento de la promesa de servicio en el CC SANTAFÉ, con sentido de responsabilidad y mejoramiento personal y profesional.



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



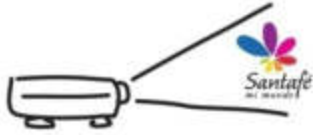
CONTENIDO

- ✓ Introducción
- ✓ Descubriendo mis competencias
- ✓ Empoderamiento en el Centro Comercial SANTAFÉ
- ✓ Mi aporte al logro de nuestra promesa de servicio
- ✓ Conclusiones y compromisos



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



Ejercicio de introducción

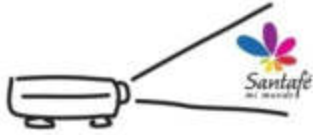
Armar figura 1

Conociendo mi contexto



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



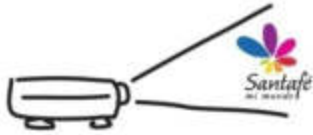
Promesa de valor CC SANTAFÉ

Brindar un espacio de felicidad por lo que nos esforzamos todos los días para brindar al cliente experiencias y un servicio sorprendente, en toda su visita al Centro Comercial, desde el saludo en su llegada hasta el momento en que decide salir.



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



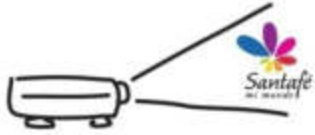
Promesa de servicio en el Centro Comercial SANTAFÉ

- ✓ Te facilitamos la vida
- ✓ Te sorprendemos
- ✓ Somos apasionados



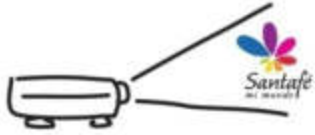
**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



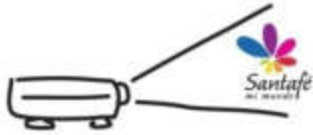
Reflexión





¿Cómo lo logramos?

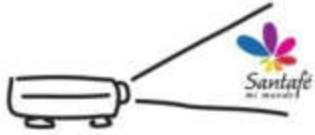




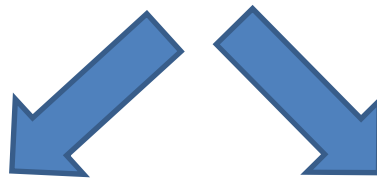
Empoderamiento

Significa tener un ambiente en el cual todos los empleados en todos los niveles del CC SANTAFÉ sientan que tienen una responsabilidad y una real influencia en los estándares de calidad, eficiencia y servicio al cliente, dentro de sus áreas de responsabilidad.





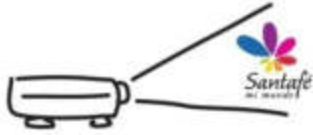
Empoderamiento



Hago lo que me toca

Cómo puedo aportar
para mejorar





Qué se necesita para que haya empoderamiento

Conocer los objetivos y metas de la empresa

Saber que es un trabajo bien hecho
(estándares de excelencia)

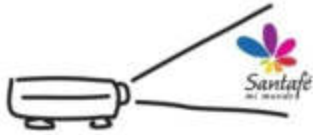
Tener capacitación para realizar su trabajo y
alcanzar los objetivos de la empresa.

Confianza para el trabajo que realizan las
personas



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



Comentarios con personal de dirección

Beneficios del empoderamiento

Aumenta la satisfacción y la confianza de las personas que integran la organización

Aumenta la responsabilidad, autoridad y compromiso con la satisfacción del cliente

Aumenta la creatividad y disminuye la resistencia al cambio

Los integrantes de la organización comparten el liderazgo

Se mejora la confianza en la comunicación y las relaciones

Incrementa el entusiasmo y una actitud positiva

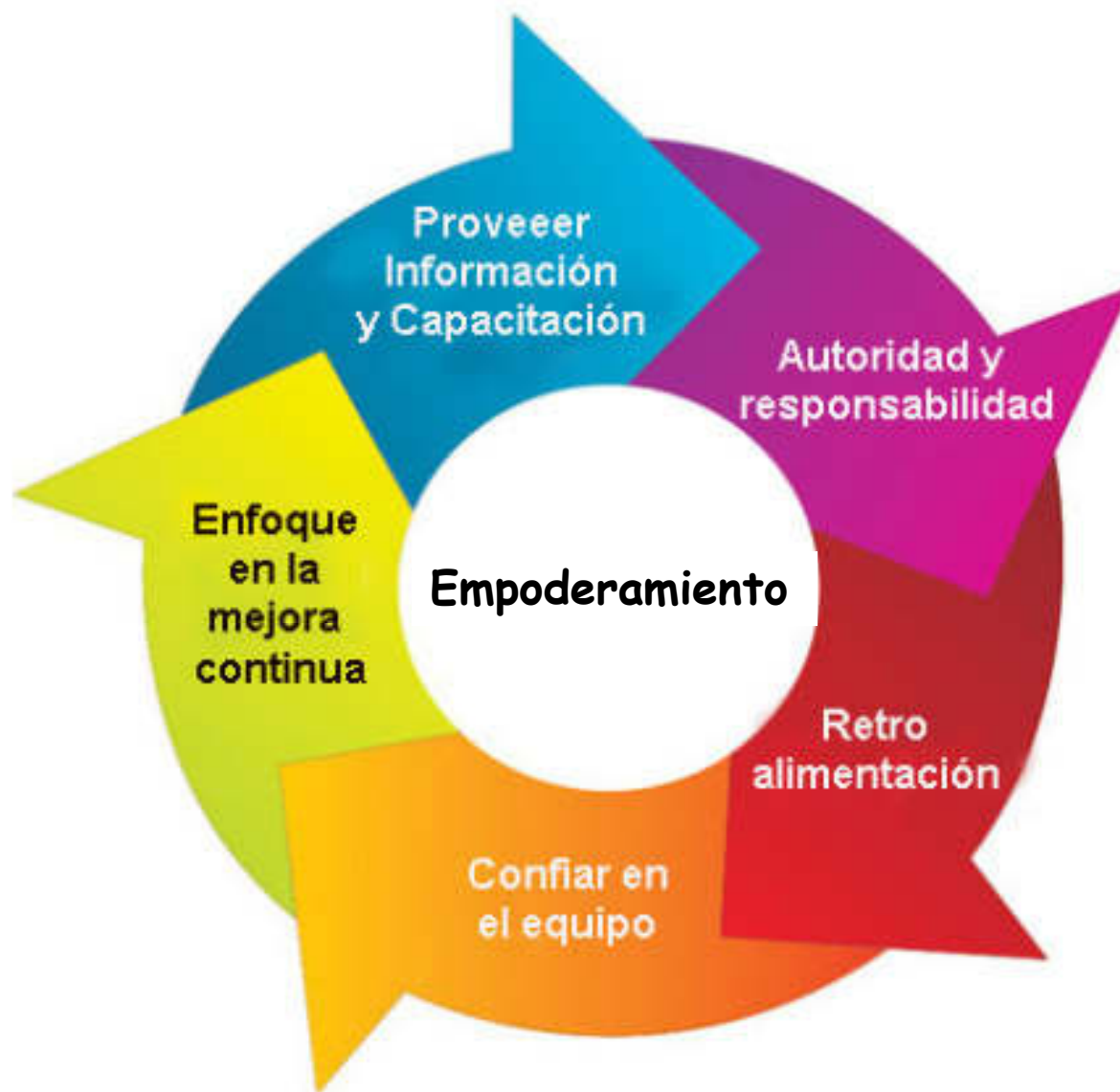
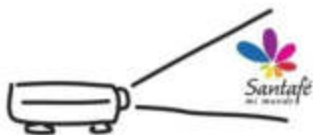
Ofrece un proceso más eficiente para la toma de decisiones

Mayor comunicación en todos los niveles y todas las direcciones



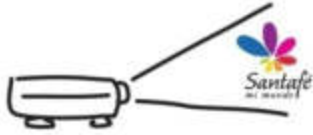
**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santa Fe Medellín

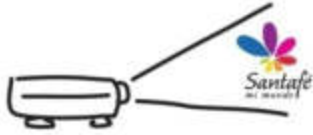


Empoderamiento es sacar lo
mejor de sí para el beneficio
del CC SANTAFÉ,
compañeros y clientes



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



Y... ¿Qué es lo mejor de mi mismo?



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín

MIS COMPETENCIAS

Conocimiento y
Habilidades

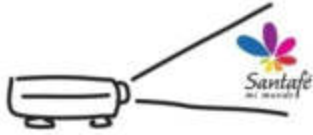
Actitudes y
valores

Motivos



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



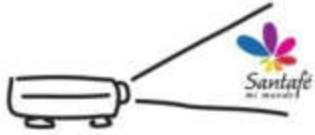
Ejercicio de competencias

Hacer su silueta



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín

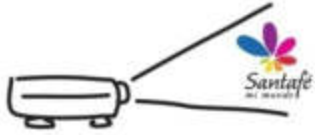


Conclusiones



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



Mi contexto



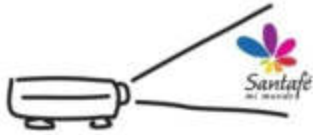
**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



Tipos de clientes SANTAFÉ



✓ Turistas



✓ Personas con discapacidad /
Adultos mayores /
Jubilados

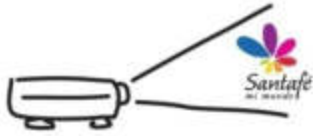


✓ Adolescentes y
jóvenes (Hombres -
mujeres) solos-pareja



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Tipos de clientes SANTAFÉ



- ✓ Hombres, mujeres adultos solos, trabajan

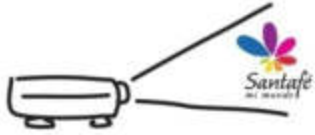


- ✓ Familias con hijos y mascotas
Mamas o papas con hijos bebés, niños, adolescentes



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

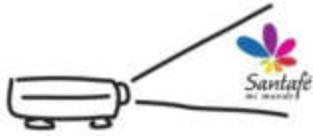


Fotos empleados CC Santafé



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



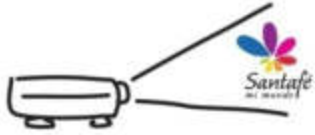
Ejercicio de aplicación

Armar figura 2 y casos



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín

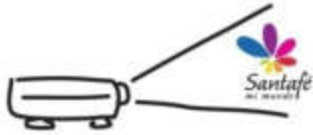


COMPROMISO



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



SÍNTESIS

Conclusiones y aprendizajes

1. Descubriendo mis competencias

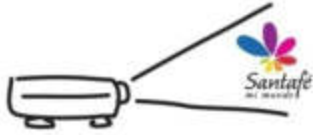
3. Mi aporte al logro de nuestra promesa de servicio

2. Empoderamiento en el Centro Comercial SANTAFÉ



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín

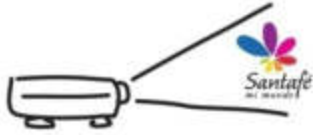


Conclusiones y Aprendizajes



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



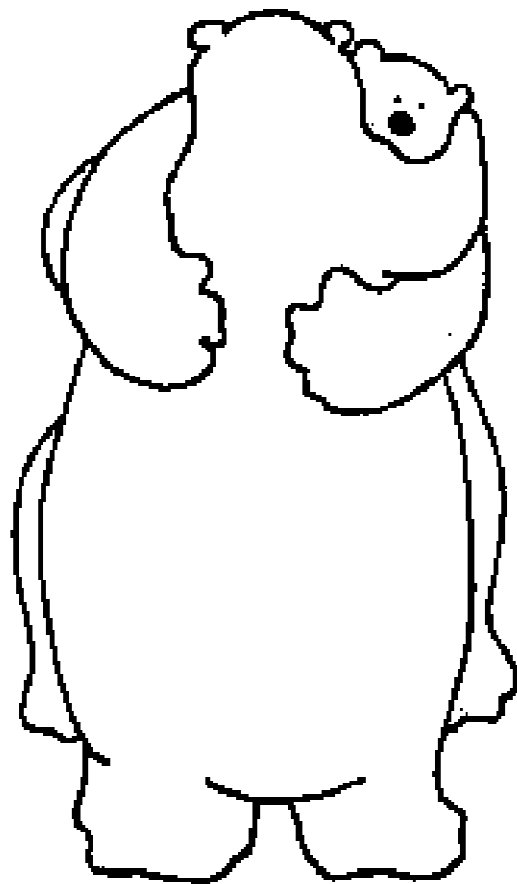
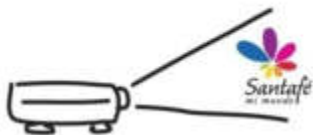
Si algo es importante para usted,
encontrará la manera de
conseguirlo.

Si no es importante, encontrará
una excusa.



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



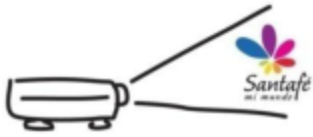
Gracias

Gustavo OsorioVilla
FOROS
gusto @ une.net.co
(574) 315 520 98 89
Medellín (Colombia)
2016



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín

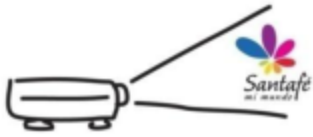


¡BIENVENIDOS!



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

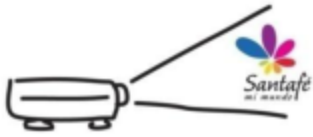
Centro Comercial SantaFe Medellín



Frase inicial



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



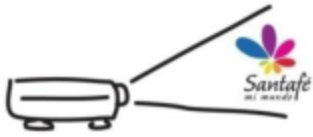
TRABAJO EN EQUIPO EN EL C.C. SANTAFÉ

Gustavo Osorio Villa Ph.D.
FOROS
gusto @ une.net.co
(57) 315 520 98 89
Colombia
2016



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín

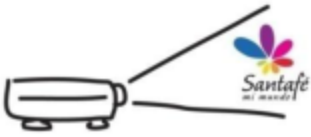


Objetivo

Al finalizar el taller, los participantes habrán determinado los elementos clave del trabajo en equipo, para aplicarlos en el CC SANTAFÉ y lograr los objetivos compartidos y su promesa de servicio, con sentido de responsabilidad y mirada colectiva.



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

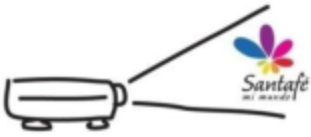


CONTENIDO

- ✓ Trabajo en equipo, ¿eso que es?
- ✓ La cadena de valor
- ✓ El trabajo en equipo en el C.C. SSANTAFÉ



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



Ejercicio de introducción

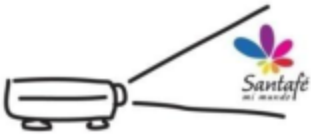
Computador con virus

Conclusiones



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santa Fe Medellín



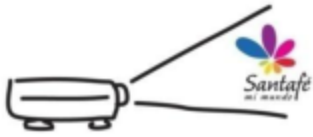
¿Qué es un equipo de trabajo?

Es un conjunto de personas con talentos y habilidades complementarias y relacionadas entre sí, que trabajan para conseguir objetivos determinados y comunes, con un alto grado de compromiso, con metas de desempeño y un enfoque de trabajo acordado, por lo cual se consideran mutuamente responsables



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín

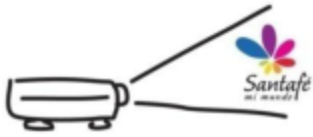


Un equipo es un sistema

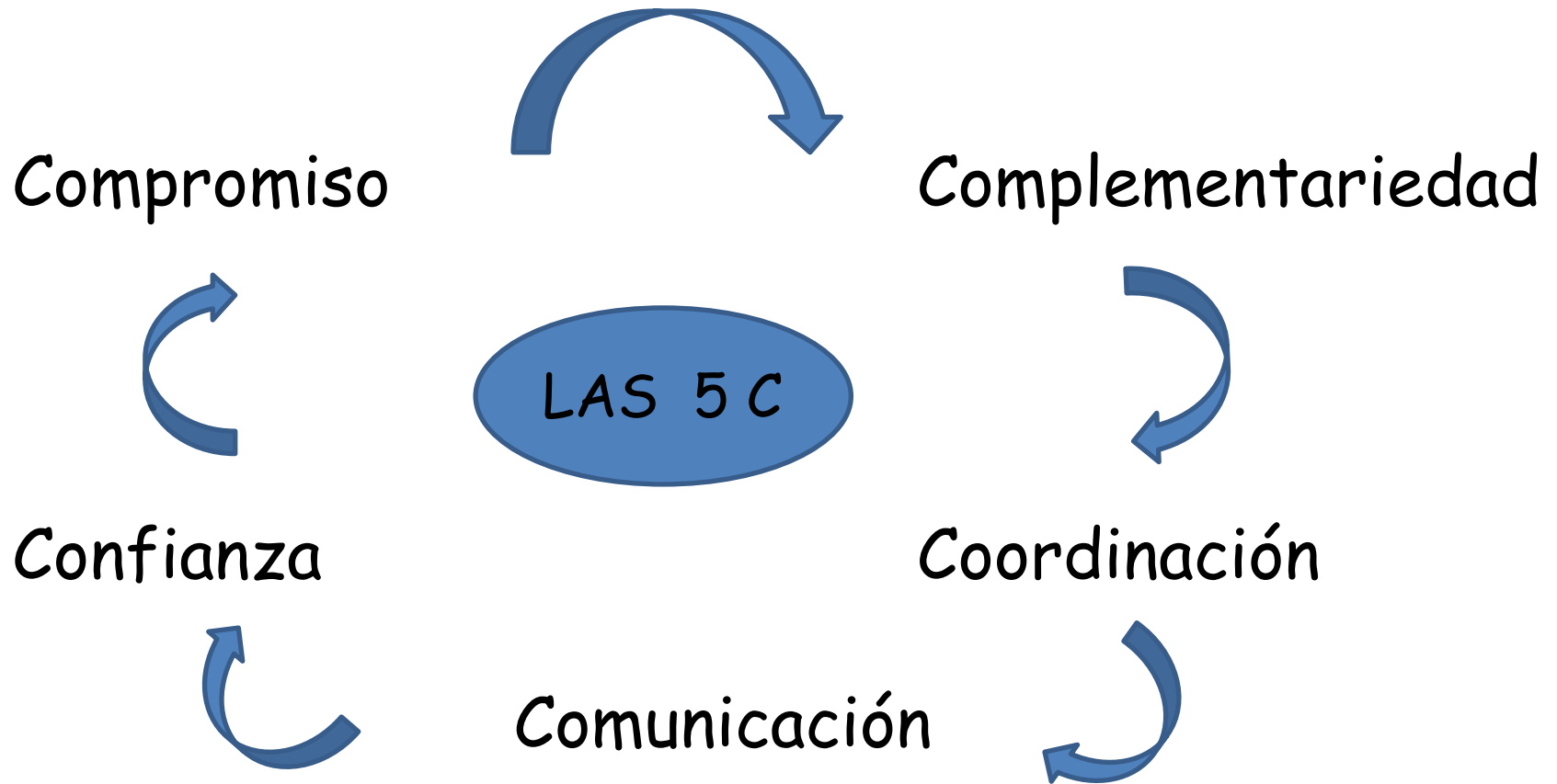
Un sistema es cualquier conjunto de elementos interrelacionados de tal manera que lo que afecta a un elemento afecta a todos los demás y lo que afecta a la totalidad, afecta a cada elemento.

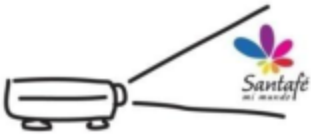


**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



BASES DE TRABAJO EN EQUIPO

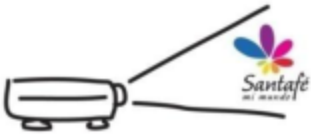




Las 5 "C" del trabajo en equipo

- Complementariedad: Cada miembro domina una parte determinada del proyecto.
- Coordinación: El equipo, con un líder, debe actuar de forma organizada con vista a sacar el proyecto adelante.
- Comunicación: El trabajo en equipo exige una comunicación abierta entre todos sus miembros para poder coordinar las distintas actividades.

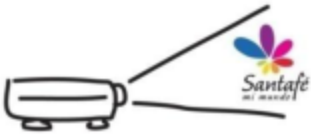




Las 5 "C" del trabajo en equipo

- Confianza: Cada persona confía en el buen hacer de sus compañeros. Acepta anteponer el éxito del equipo al propio.
- Compromiso: Cada miembro se compromete a aportar lo mejor de si mismo, a poner todo su empeño en sacar el trabajo adelante.





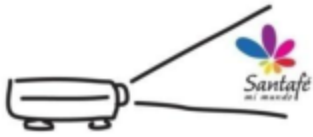
Promesa de servicio en el Centro Comercial SANTAFÉ

- ✓ Te facilitamos la vida
- ✓ Te sorprendemos
- ✓ Somos apasionados



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



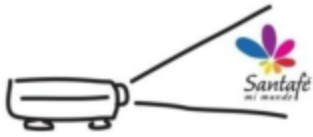
¿Qué tanto
facilito la
vida a mis
compañeros
de quipo?

¿Qué tanto
sorprendo a
mis
compañeros
de quipo?

¿Cómo
demuestro
mi pasión
por lo que
hago a mis
compañeros
de quipo?



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



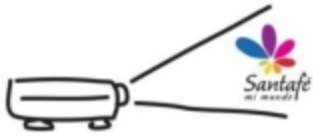
Reflexión

¿Ustedes creen que en el C.C.
SANTAFÉ somos buen ejemplo de
trabajo en equipo?



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



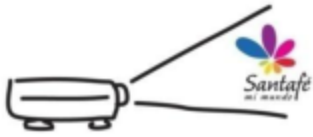
TRABAJO EN EQUIPO

Análisis de brechas y Plan de acción para mejorar

Oportunidades de mejoramiento del equipo:	Con que contamos:	Que nos falta:



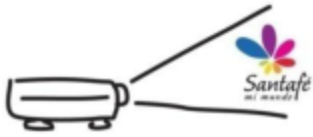
**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



Conclusiones



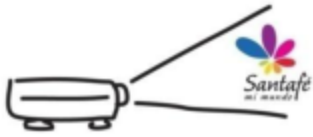
**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



La cadena de valor en el CC SANTAFÉ



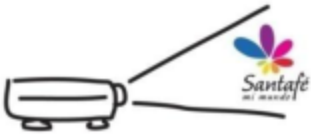
**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



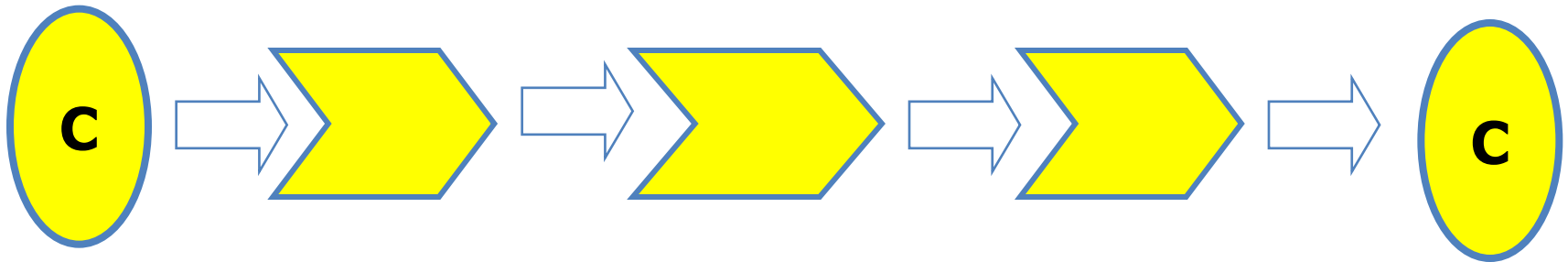
Ejercicio de introducción goles



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



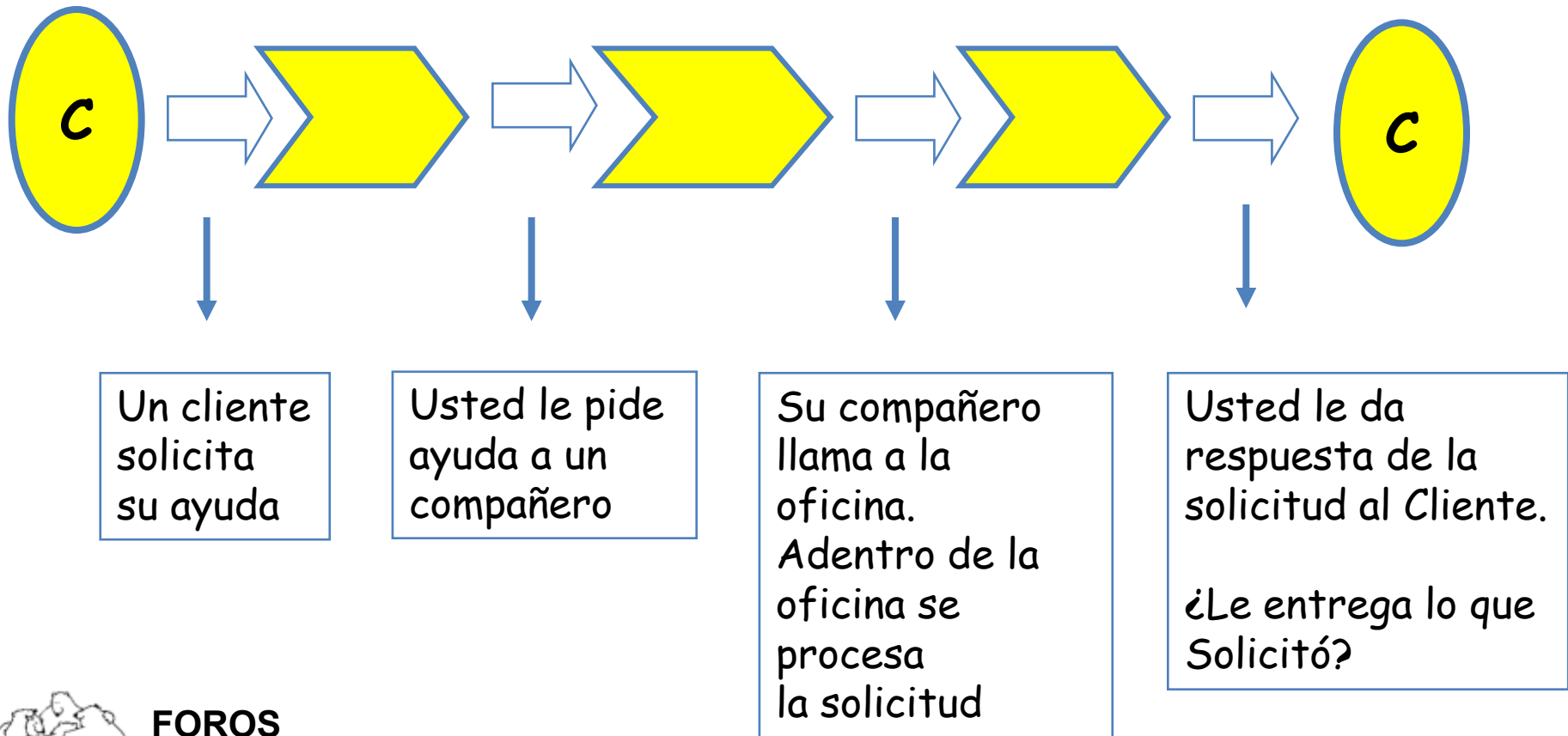
LA CADENA DE VALOR

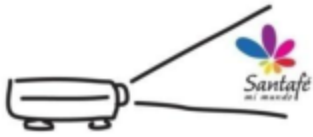


Todos somos parte de un equipo.
En esta cadena, que pasa si hay un eslabón que es débil

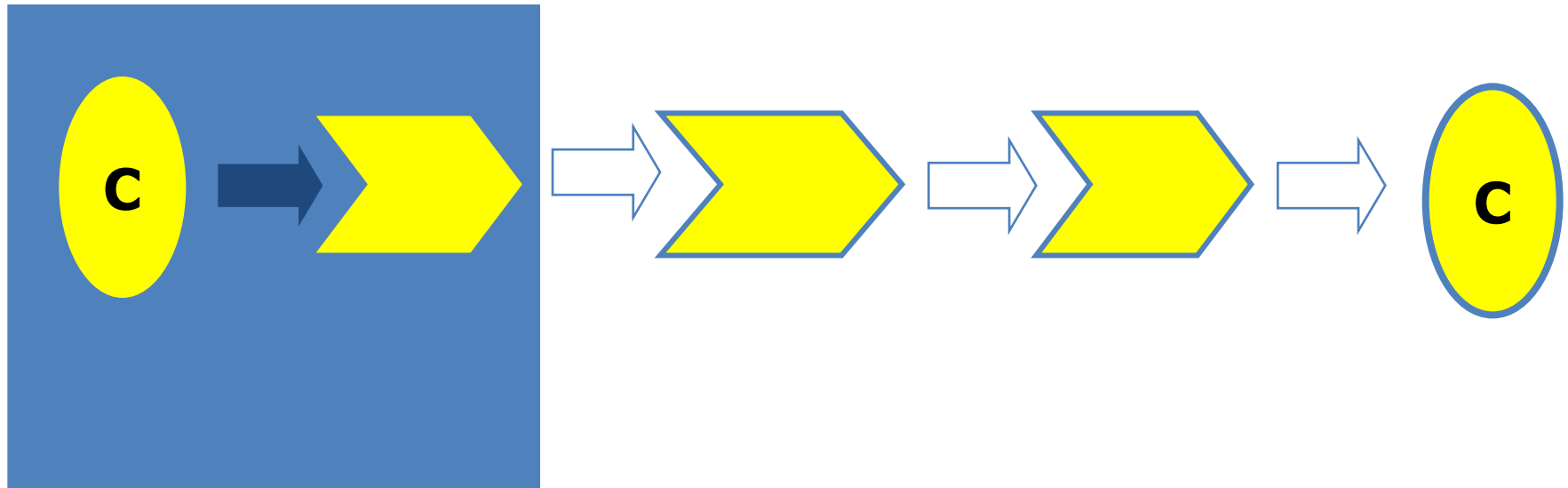


Como es en la vida real





Preguntémonos



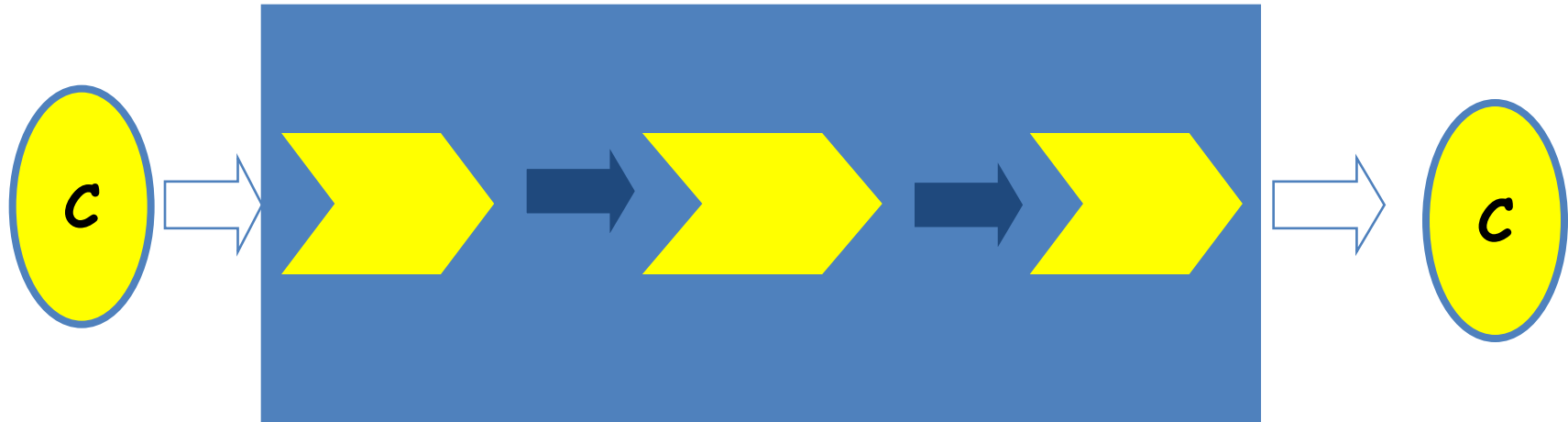
Un cliente solicita
su ayuda

¿Que pasa aquí?



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

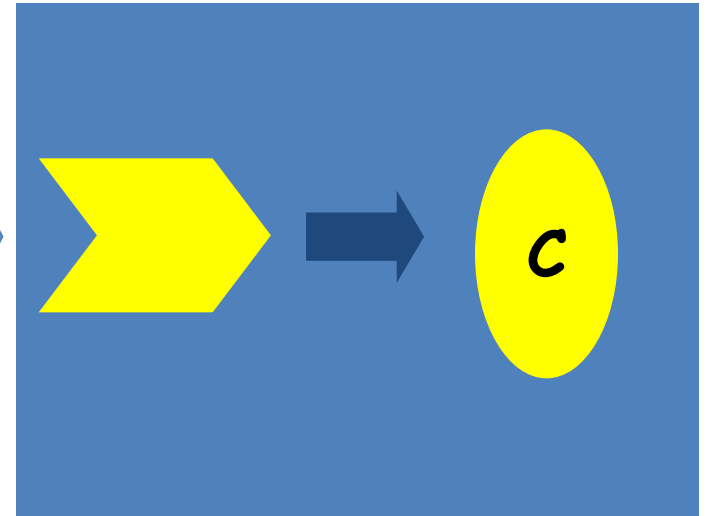
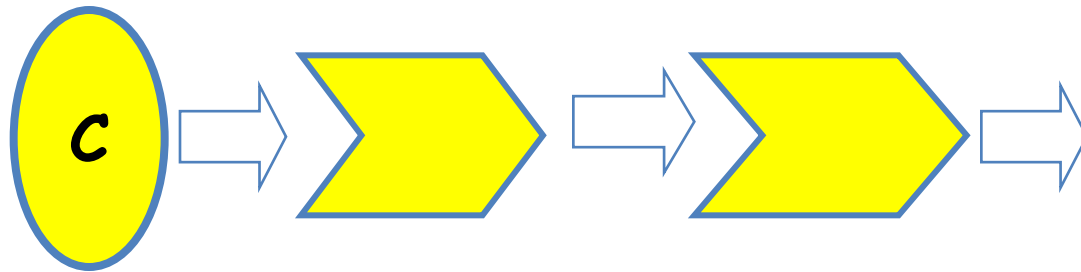
Preguntémonos:



Usted llama a la oficina.
Adentro de la oficina se procesa
la solicitud

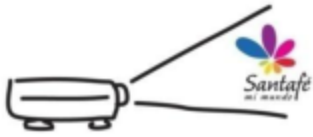
¿Que pasa aquí?

Preguntémonos



Usted le da respuesta de la solicitud al Cliente.

¿Que pasa aquí?



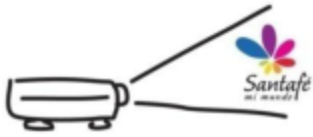
Ejercicio de aplicación

¿Cómo aportar a la cadena
de valor y cumplir la
promesa de servicio del CC
SANTAFÉ?



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



¿Se cómo
aporto,
desde mi
ubicación
en la
cadena
de valor?

¿Se cómo
gano yo,
pertene-
ciendo a
esta
cadena
de valor?

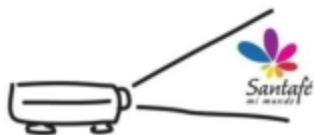
¿Se cómo
ganan mis
compañeros,
perteneci-
endo yo a
esta cadena
de valor?

¿Se qué
necesito
para ser
parte de
esta
cadena de
valor?

¿Se qué
me exige
y qué me
reta estar
en esta
cadena de
valor?



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



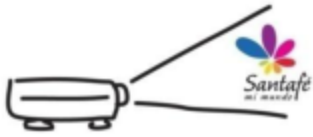
Autoevaluación

Mi participación en la cadena de valor del CC SANTAFÉ

Preguntas	Respuesta	¿Cómo?
¿Se cómo apporto, desde mi ubicación en la cadena de valor?		
¿Se cómo gano yo, perteneciendo a esta cadena de valor?		
¿Se cómo ganan mis compañeros, perteneciendo yo a esta cadena de valor?		
¿Se qué me exige y qué me reta estar en esta cadena de valor?		
¿Se qué necesito para ser parte de esta cadena de valor?		



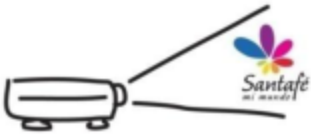
FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA



Conclusiones



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**



SÍNTESIS

Conclusiones y aprendizajes

Qué es trabajo en equipo

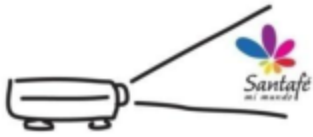
Trabajo en equipo, en el CC SANTAFÉ

Cadena de valor



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín

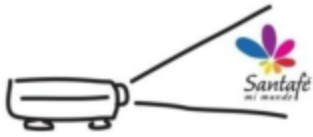


Conclusiones y Aprendizajes



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

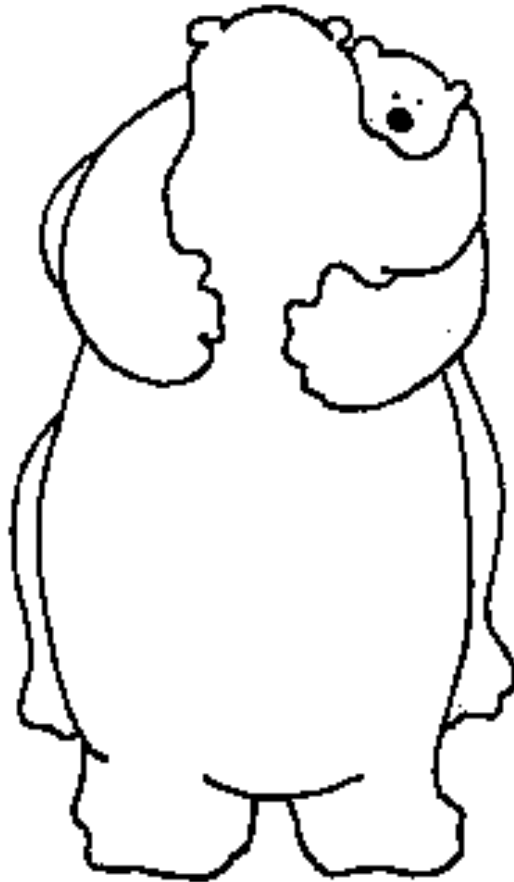
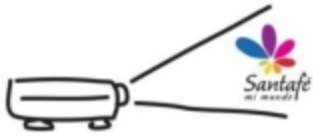
Centro Comercial Santa Fe Medellín



Frases finales



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

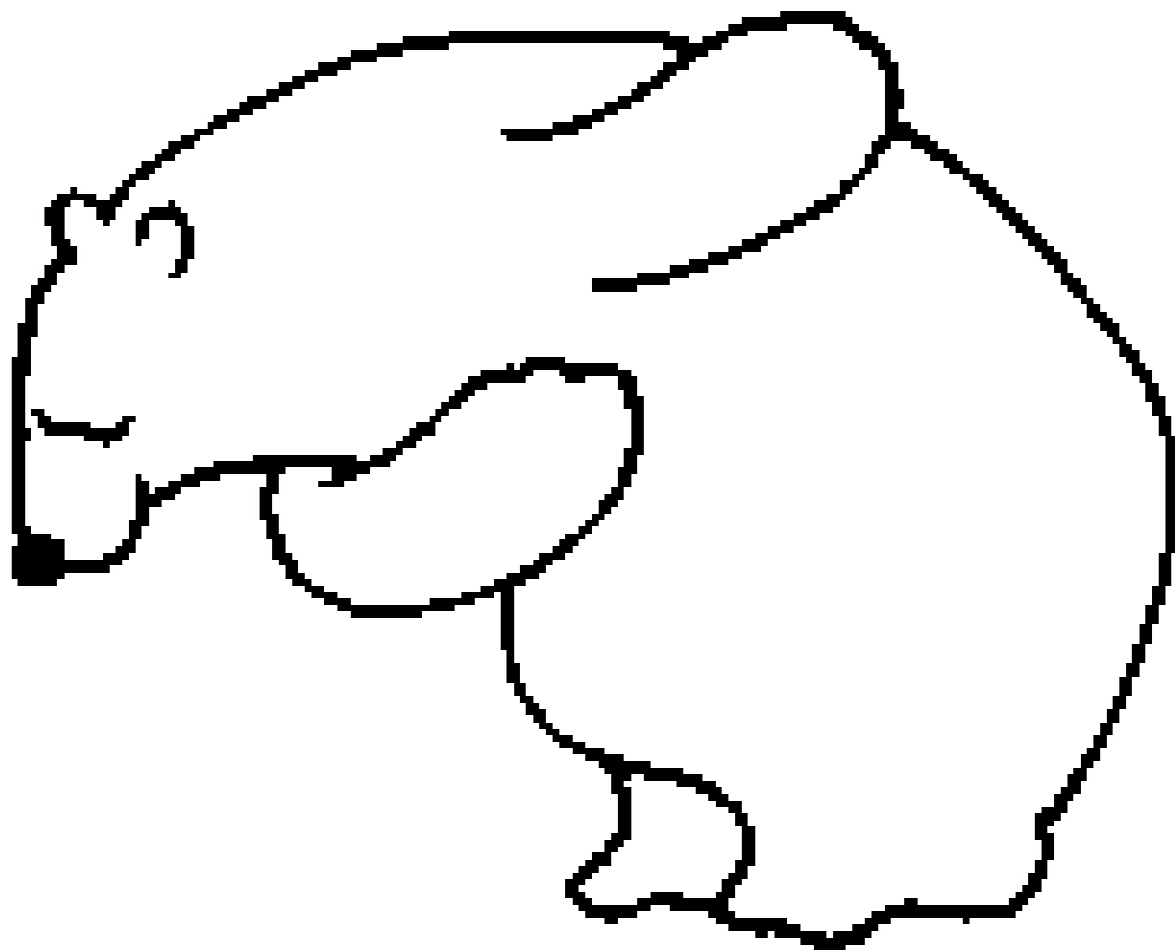
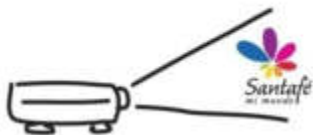


Gracias

Gustavo OsorioVilla
FOROS
gusto @ une.net.co
(574) 315 520 98 89
Colombia
2016



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

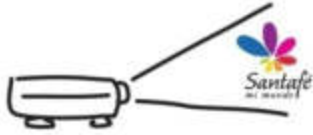


¡BIENVENIDOS!



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



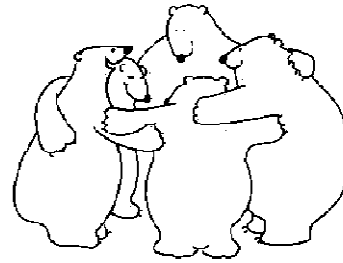
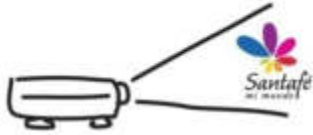
Si quieres construir un barco,
no comiences enviando a los
obreros a recoger madera,
sino enseñándoles a amar y a
desear el lejano y eterno mar.

Antoine de Saint-Exupéry



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



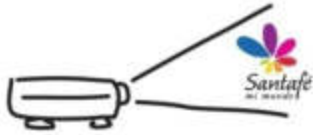
El servicio al cliente en el C.C. SANTAFÉ

Gustavo Osorio Villa Ph.D.
FOROS
gusto @ une.net.co
(57) 315 520 98 89
Colombia
2015



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



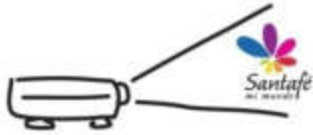
OBJETIVO

Al finalizar la actividad, los participantes habrán reconocido la promesa de servicio del CC SANTAFÉ, y definido las acciones clave para hacerla verdad en su actividad diaria, para que los clientes y visitantes se sientan a gusto y vuelvan, con sentido de compromiso, responsabilidad y ganancia para todos.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Taller 1

Temas

- ✓ La promesa de servicio
- ✓ Estrellas de servicio
- ✓ Acciones clave en el servicio al cliente

Taller 2

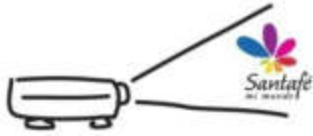
Temas

- ✓ La experiencia de servicio
- ✓ Momentos de verdad
- ✓ Competencias en el servicio



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Taller 1

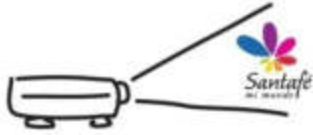
Temas

- ✓ La promesa de servicio
- ✓ Estrellas de servicio
- ✓ Acciones clave en el servicio al cliente



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

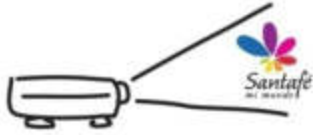


✓ La promesa de servicio del CC SANTAFÉ



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



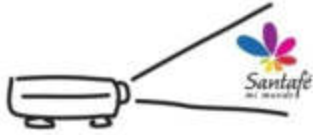
EJERCICIO

La promesa de servicio en el
CC SANTAFÉ
y las acciones para hacerla verdad



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

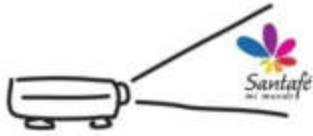


Solo con el concurso y la participación de todos pueden salvarse, pero para eso deben encontrar las claves salvadoras, las deben organizar y colocar en el gran salón, y cuando todas las partes estén colocadas se podrán salvar.



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín

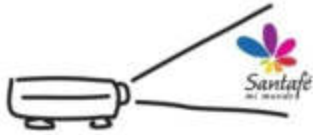


Estrellas de servicio



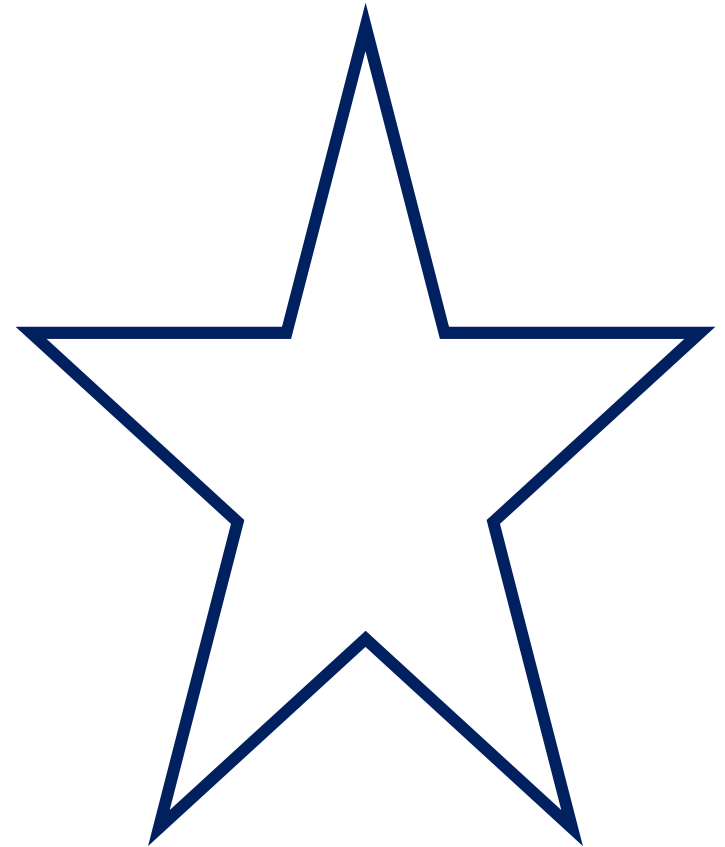
FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



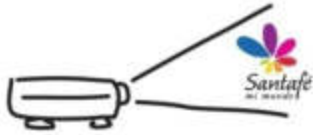
Estrella de Servicio

Es una definición entre todos, que incluye el significado de la promesa de servicio, para crear una experiencia única y sorprendente a sus clientes en cada momento de relación con ellos.

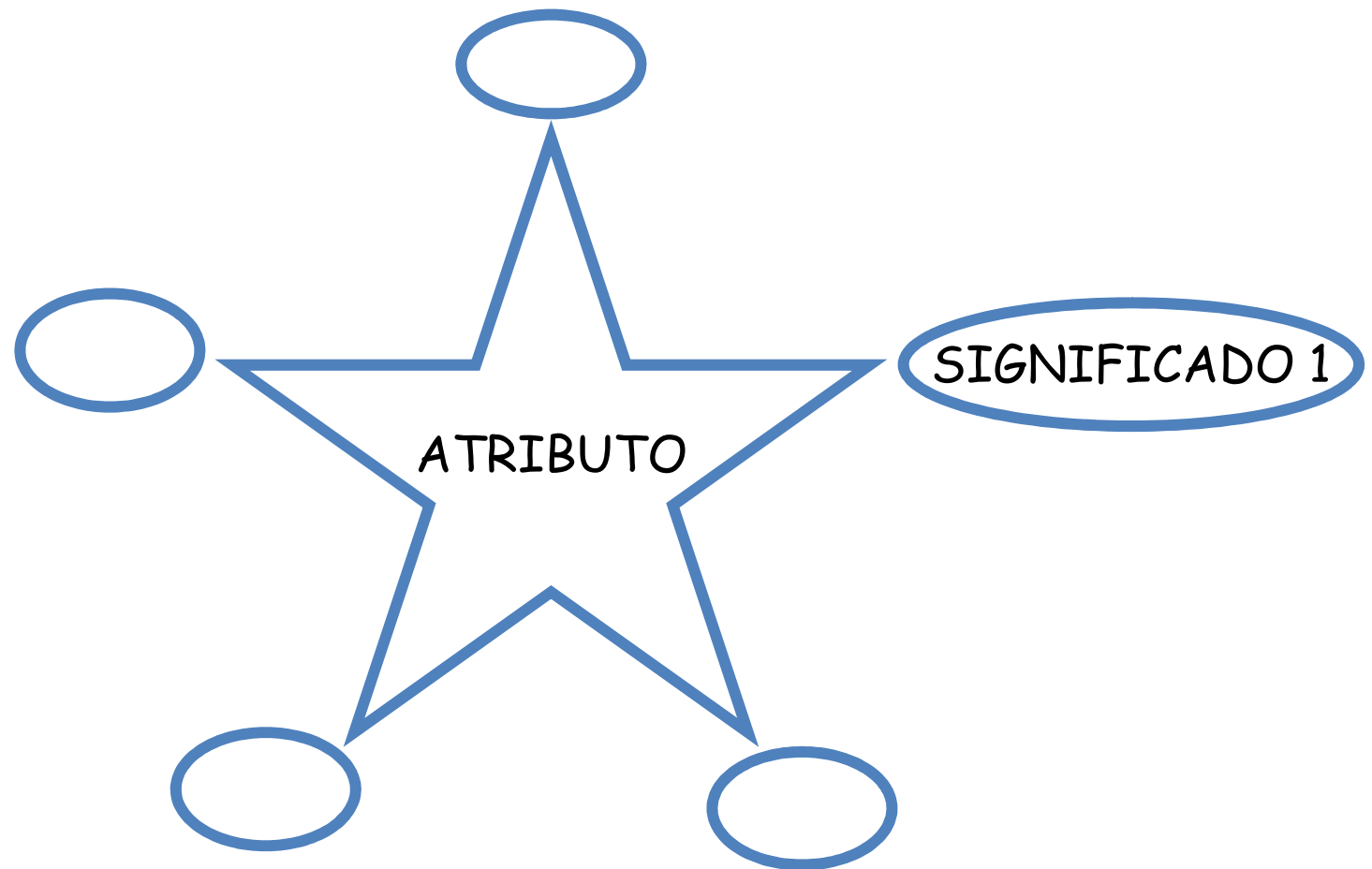


FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

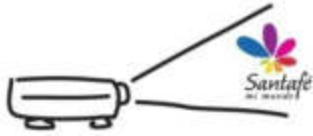


Estrella de Servicio y Significado

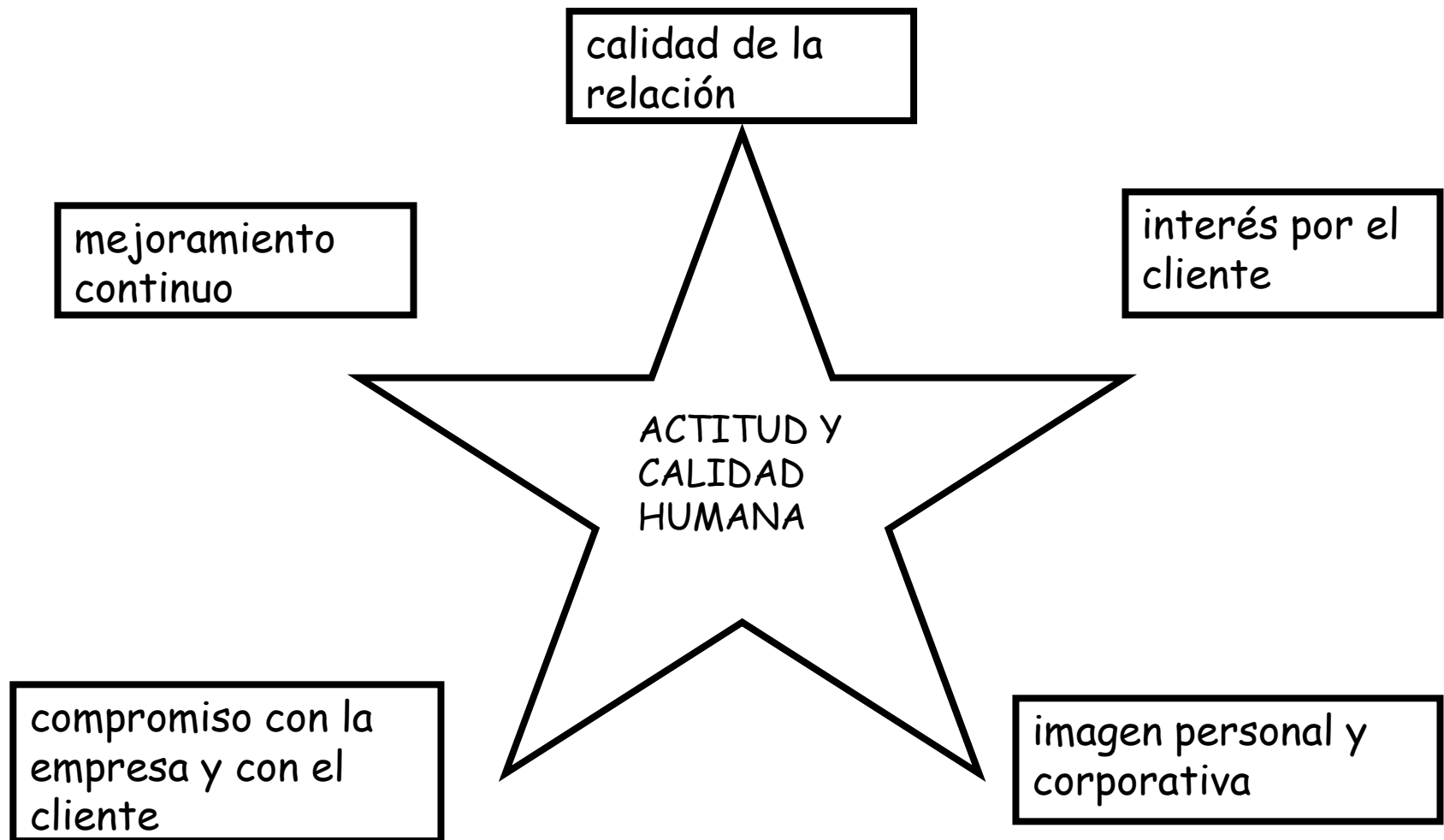


FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

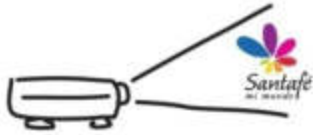
Centro Comercial Santafé Medellín



Estrella de Servicio y significado, un ejemplo



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA



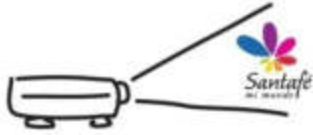
EJERCICIO

Hacer una estrella del atributo de la promesa de servicio que le tocó al grupo, y escriben el significado aplicado a su trabajo diario



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

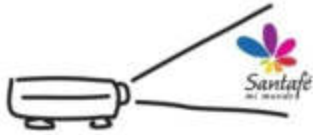


Comportamientos, acciones y ejemplos



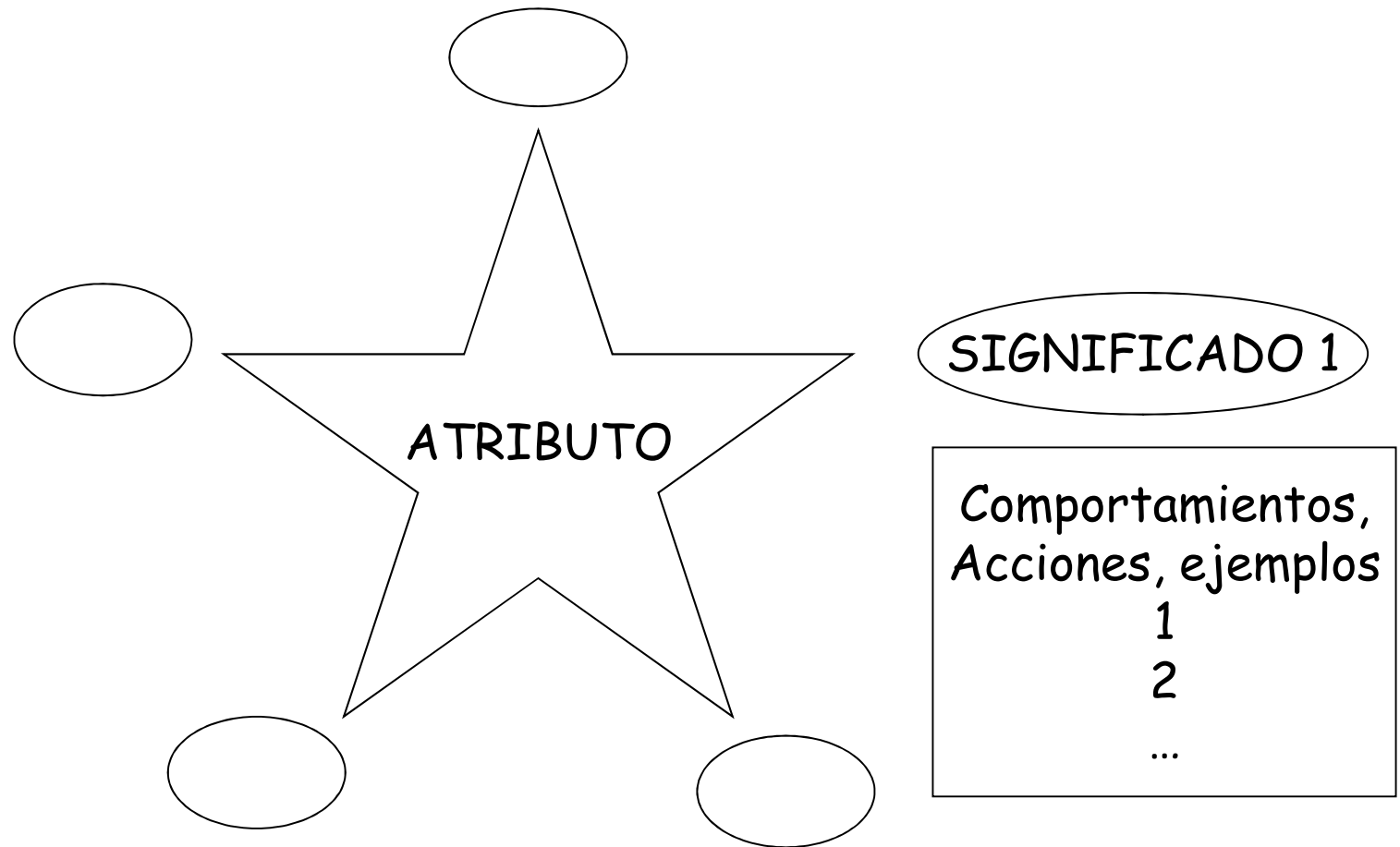
FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



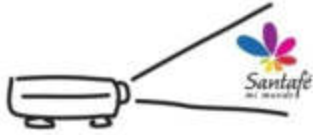
Estrella de Servicio

Comportamientos, acciones y ejemplos



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Ejercicio

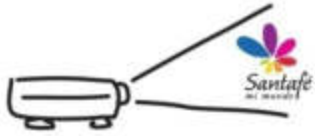
Ahora deben escribir los comportamientos, acciones y ejemplos para hacer verdad la promesa que les tocó.

Hacer una lista con comportamientos y acciones clave.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

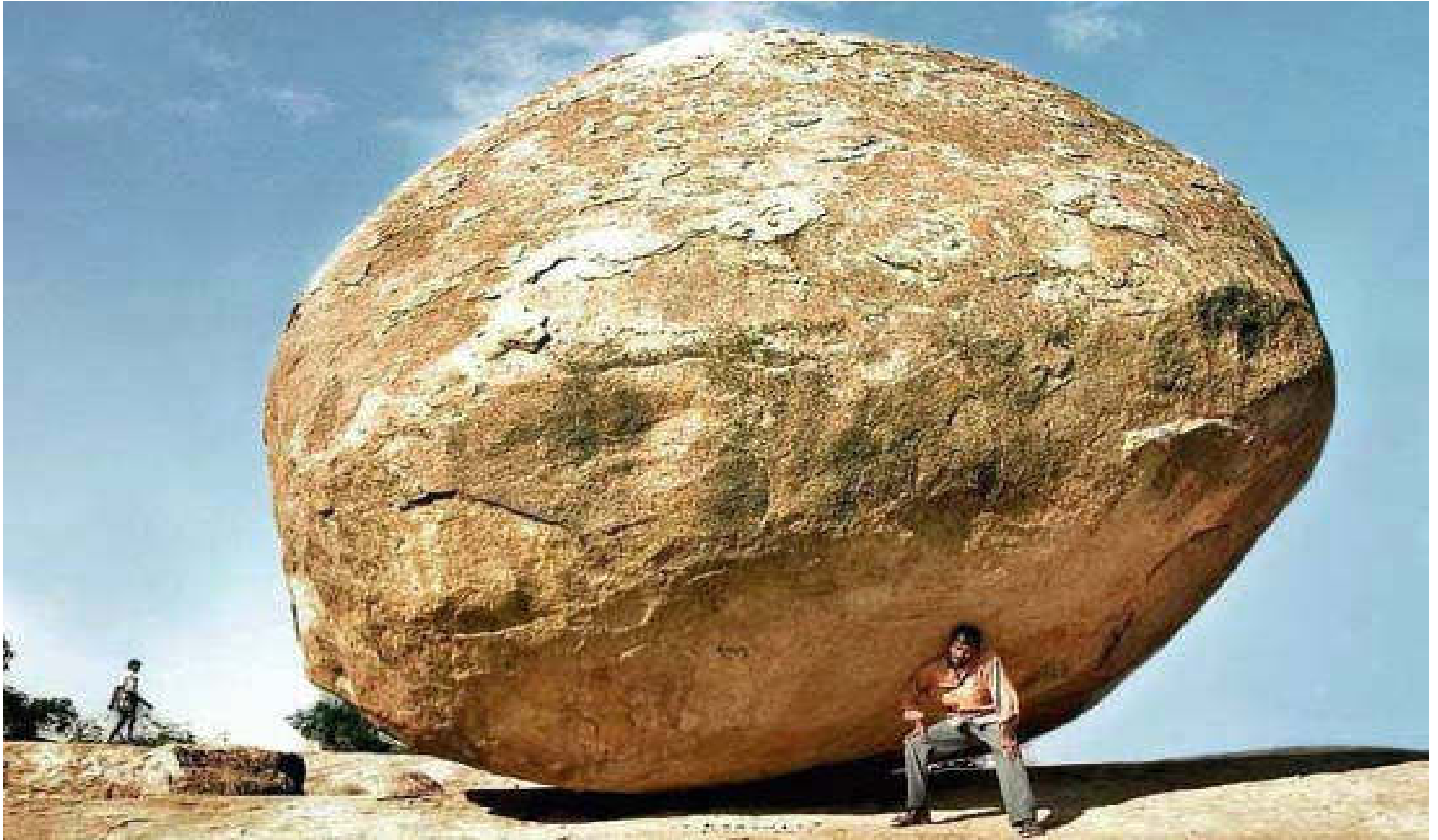


¿Qué sigue?



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

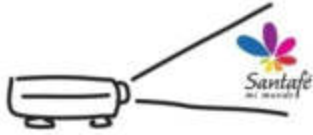


Revisarse y mejorar



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Síntesis

Conclusiones y
aprendizajes

Promesa de servicio
CC SANTAFÉ

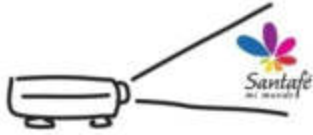
Comportamientos
Y acciones clave

Estrellas de servicio



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

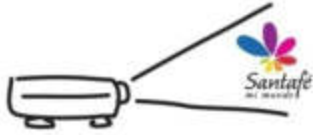


CONCLUSIONES y COMPROMISOS



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

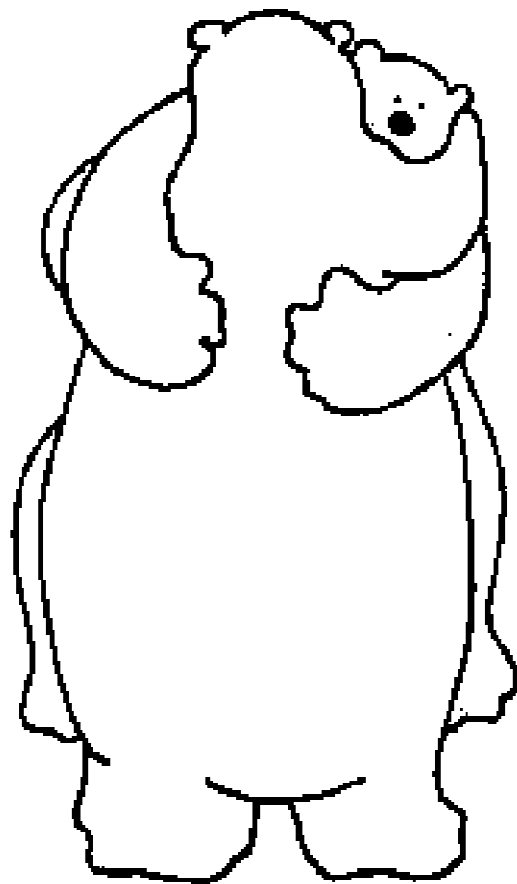
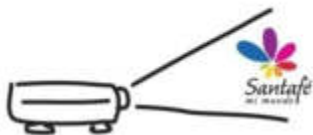


No es demasiado tarde
para convertirte en lo
que pudiste haber sido.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



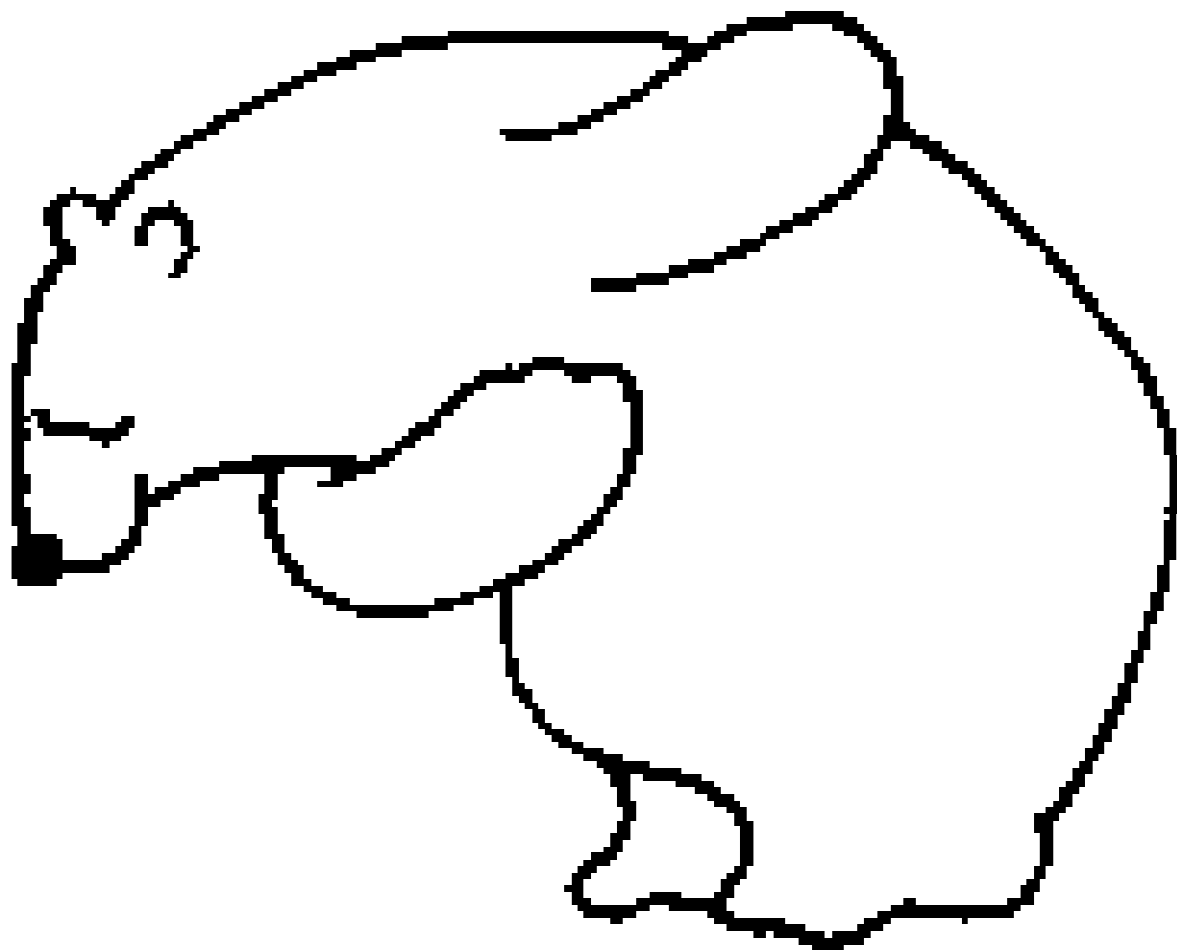
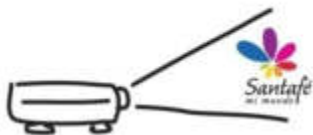
Gracias

Gustavo OsorioVilla
FOROS
gusto @ une.net.co
(574) 315 520 98 89
Medellín (Colombia)
2015



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

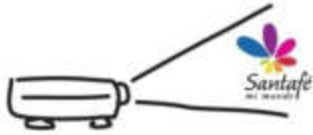


¡BIENVENIDOS!



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

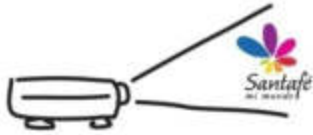


ESCUELA DE SERVICIO SANTAFÉ



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santa Fe Medellín



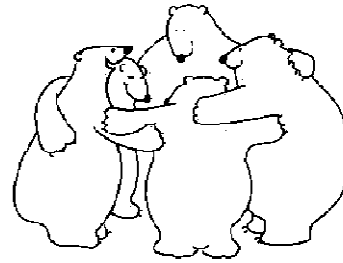
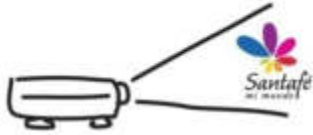
"No vemos las cosas
como son; vemos las
cosas como somos."

El Talmud



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



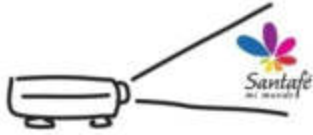
El servicio al cliente en el C.C. SANTAFÉ Taller 2

Gustavo Osorio Villa Ph.D.
FOROS
gusto @ une.net.co
(57) 315 520 98 89
Colombia
2015



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



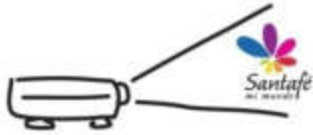
OBJETIVO

Al finalizar la actividad, los participantes habrán determinado cómo se brinda una experiencia de servicio positiva en cada contacto con los clientes, visitantes y compañeros, con sentido de compromiso, responsabilidad y ganancia para todos.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Taller 1

Temas

- ✓ La promesa de servicio
- ✓ Estrellas de servicio
- ✓ Acciones clave en el servicio al cliente

Taller 2

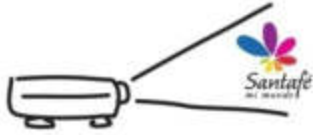
Temas

- ✓ La experiencia de servicio
 - Competencias en el servicio
 - Momentos de verdad
 - Valor agregado
- ✓ Compromiso



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Taller 2

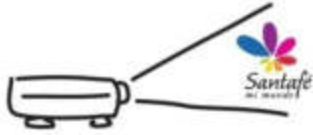
Temas

- ✓ La experiencia de servicio
 - Competencias en el servicio
 - Momentos de verdad
 - Valor agregado
- ✓ Compromiso



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Taller

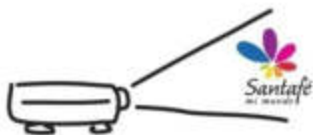
En este encuentro:

Quienes estamos, expectativas y acuerdos



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santa Fe Medellín



28 DE FEBRERO
DE 2017

Centro Comercial SANTAFÉ ganó el premio al mejor equipo de trabajo y la excelencia en el servicio, en Colombia, en el 2016



Inicio

ElColombiano.com

Edición impresa

Noticias del día

Actualidad

Fútbol y Deporte

Internacional

RSS

Fotografías

Reportajes

gráficos

El álbum - Galería

Secciones

Antioquia

Antioquia bilingüe

Arte y Cultura

Automotores

Campaña Cívica

Ciencia

Colombia

Deportes

Economía

Educación

Fincas y Cultivos

Fútbol

Hípica

Informes

Comerciales

Internacional

Medio ambiente

Opinión

Paz y D.H.

Política

Salud

Tecnología

Tema del día

Turismo

Vida y sociedad

Zona urbana

Toros

Semanales

Rumbo nacional

Tema semanal

Publicaciones

La Chiva

Gente El Poblador

Gente Laureles

LIBRO

SER HUMANO

Colombia

Justicia de E.U. declaró culpable a alias Sonia

Con la decisión, que fue tomada por 12 jurados de Washington, la ex líder guerrillera podría enfrentarse a una pena de 30 años como máximo.

Dell En Colombia

Descontos en la compra de una PC Dell. Hasta este jueves!

Trasplante Capilar

Resultados naturales. Manejo integral de la calvicie

Colombia

Nevado del Huila ha reportado 301 sismos

Las autoridades locales de Belalcázar, Cauca, y los organismos de prevención del Gobierno Nacional, expresaron este martes, además, su preocupación por la presencia de dos fumarolas que se vieron en el volcán-nevado del Huila.

Política

Fiscalía pidió investigar al representante Óscar Wilches

La denuncia contra Wilches, representante a la Cámara por el Partido Liberal, se enmarca dentro de una investigación que involucra, además, a seis alcaldes de Casanare por los

opinión

Editorial

Continuidad en la política económica

La forma tranquila como ha ocurrido el cambio de mando en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público permite hacer algunas reflexiones acerca de la política económica.

Columnas de opinión

La aventura colombiana

Flor de Labios

Los "mirage" y el impuesto al patrimonio | Por Juan Camilo Restrepo

El nuevo portero del equipo | Por Carlos Caballero Argáez

Ministros para un país nuevo | Por Fernando Londoño Hoyos

Que opere la justicia y después... | Por León Valencia

¿Desde cuándo sabían? | Por Patricia Lara Salive

Darles mucho a los hgos puede ser darles poco | Por Ángela Marulanda

Papel sobrante | Por Oscar Hernández

Reportajes

Gráficos

Mundial de Fútbol

Juan Valdez en el mundo

Ultimate, está de moda

John Galiano

El adiós de Chicho

Crisis en Buenaventura

Verano en Medellín

Semana de la moda en NY

Paris Hilton

Ganadores World Press

Lloran los gladios

Grammy Anglo

Mundial de esquí

Carnaval de Venecia

Carnaval de Barranquilla

Carnaval de Río

Queen Mary II

Servicios informativos de EL COLOMBIANO

Colombianito

Gente

Auto

motores

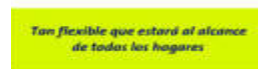
La Chiva

GENERACIÓN

nueva

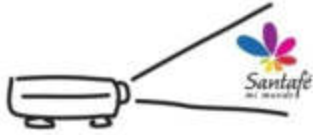
LA REPUBLICA

Propiedades



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



¿Cómo se ganaron el premio?

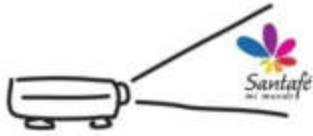
Trabajo en equipos

Veamos:



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



La promesa de servicio del centro comercial SANTAFÉ

- ✓ Te facilitamos la vida
- ✓ Somos apasionados
- ✓ Te sorprendemos



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Te facilitamos la vida

Servicio del sí,
ágil y oportuno

Tecnología a tu
servicio

Somos flexibles

Tenemos todo
para todos

Procesos
estandarizados a
partir del cliente





Somos apasionados

Nos gusta servir, nos gusta lo que hacemos

Buscamos la excelencia. Hacemos cosas más que bien.

Conocemos

Trato humano, somos empáticos

Estamos empoderados

Somos proactivos, vamos más allá





Te sorprendemos

Te conocemos y hacemos las cosas pensando en ti

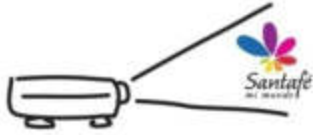
Somos diferentes, somos creativos e innovadores

Te reconocemos

Somos divertidos

Teatralidad

Te consentimos.
Nos importan los detalles

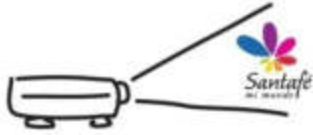


- ✓ La experiencia de servicio
 - Las personas: Competencias para el servicio



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



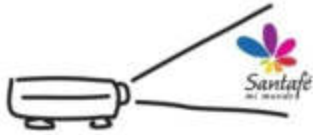
Parte 1

- Usted es un excelente asesor ...
- Conoce su producto y posee claras habilidades de convencimiento ...



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



... algo que conozco

La información
Las herramientas
Las habilidades

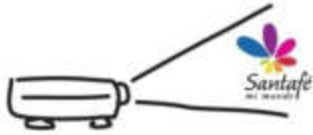
¿Cómo se sintió frente a su compañero?

¿Qué percibió en su compañero?



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



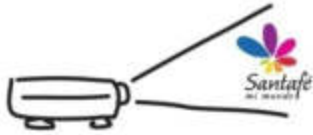
Parte 2

- Usted es un excelente maestro...
- Disfruta el tema y se siente seguro frente a este ...



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



... Algo que me gusta
las relaciones
las actitudes

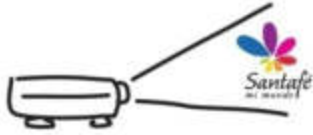
¿Cómo se sintió frente a su compañero?

¿Qué percibió en su compañero?



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



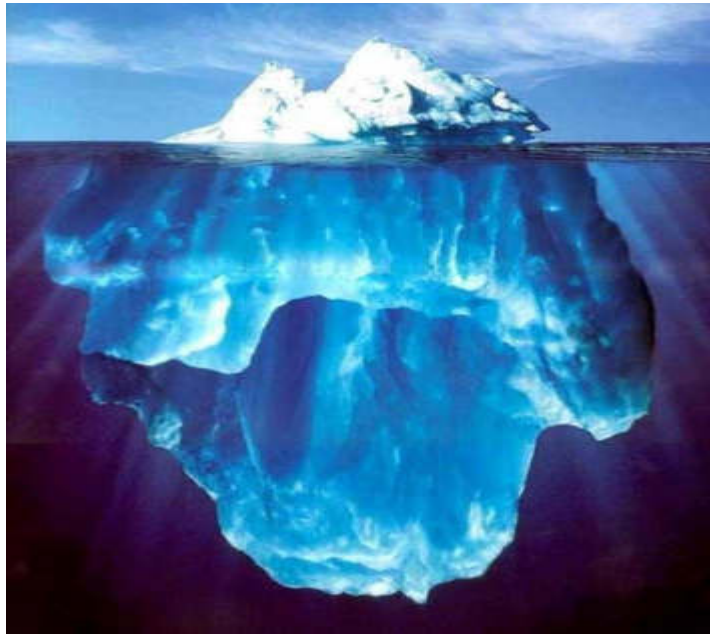
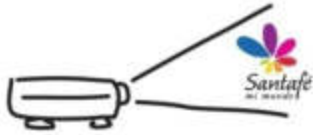
Parte 3

- Usted es un excelente compañero...
- Su experiencia es memorable y lo compromete por completo...



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



... algo en lo que creo

los deseos
Las valoraciones
Los motivos

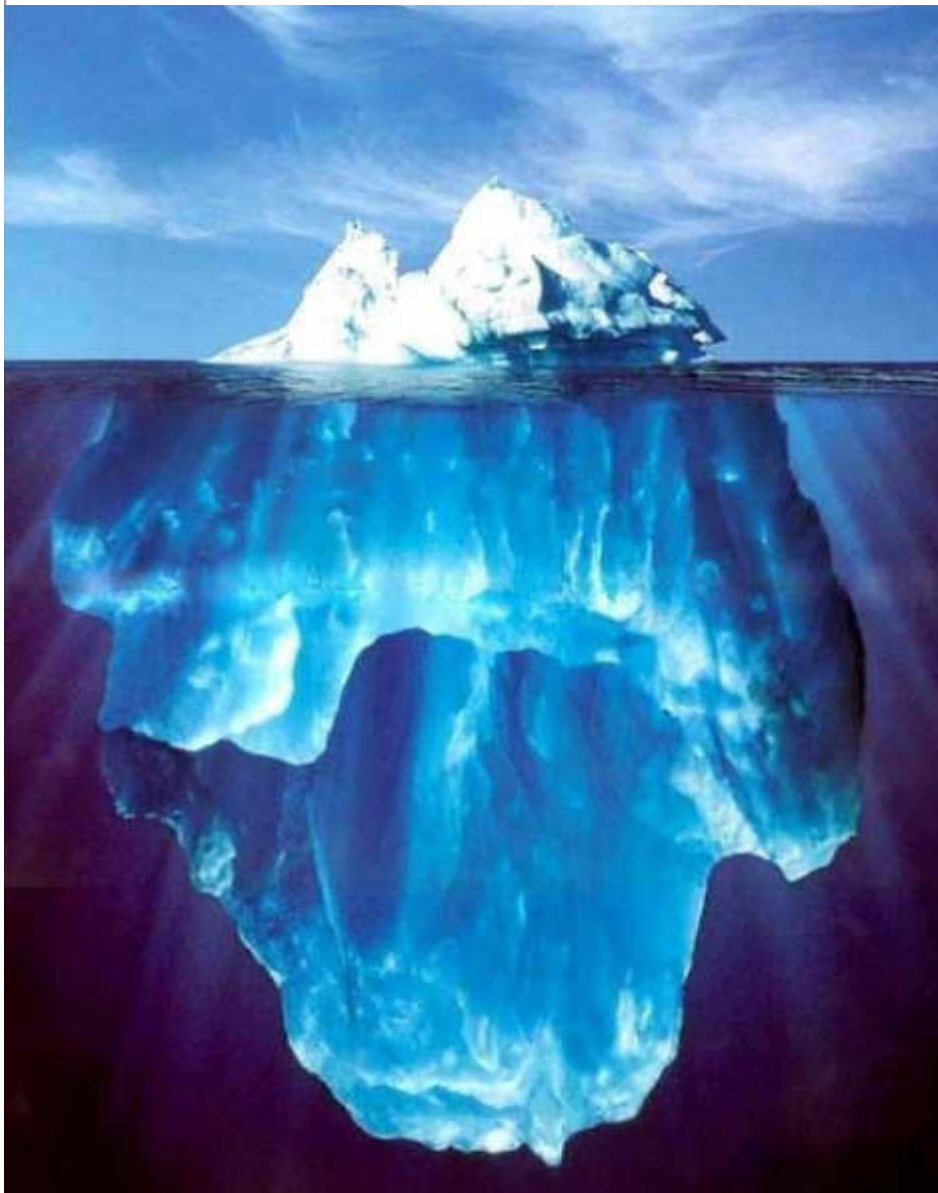
¿Cómo se sintió frente a su compañero?

¿Qué percibió en su compañero?



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



información

Lo conozco

Saber hacer

herramientas

relaciones

Me gusta

Saber estar

actitudes

Motivos

Creo en el

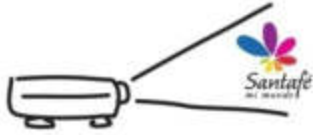
deseos

Saber ser



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Taller

Descubriendo mis competencias de servicio.

¿Cuáles considera usted son los principales temas y habilidades que debe tener y en que se debe fortalecer para satisfacer a sus clientes?

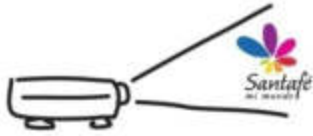
¿Cuál considera usted es la forma ideal de interactuar con su cliente, y cuáles considera usted son las características de si mismo que debe mejorar para transmitir a su cliente?

¿Cómo se autocontrola usted ante las situaciones difíciles con sus clientes, y cuáles son las razones más internas y personales con las que usted puede brindar su servicio a los clientes?



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

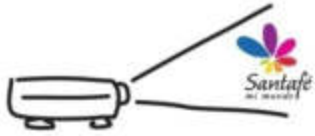


Nuestra promesa de servicio:
SOMOS APASIONADOS



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

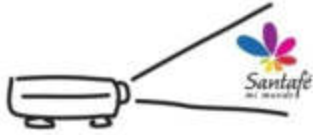


CONCLUSIONES



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

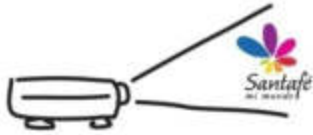


- ✓ La experiencia de servicio
 - Momentos de verdad



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



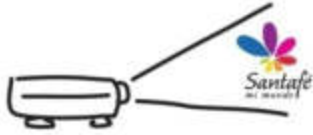
MOMENTO DE VERDAD

Un episodio en el cual el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la organización y tiene una impresión sobre la calidad de su servicio y decide.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



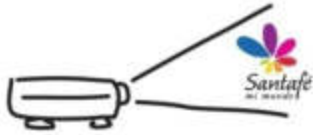
CICLO (MAPA) DE SERVICIO

Es la visualización en un mapa de los momentos de verdad desde la óptica del cliente, donde se muestran la cadena de acontecimientos que debe atravesar un cliente cuando experimenta el Servicio.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

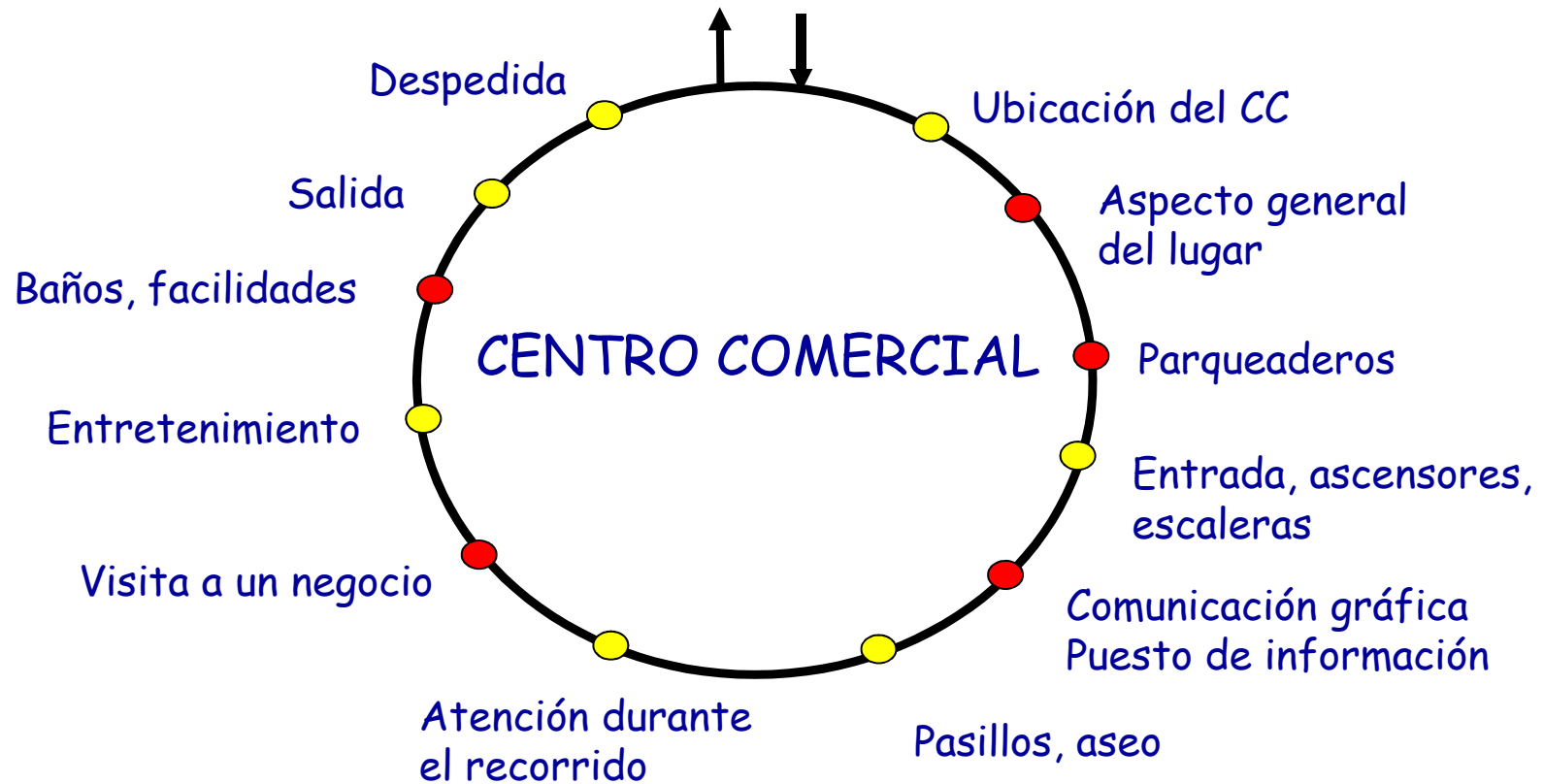
Centro Comercial Santafé Medellín



CICLO DE SERVICIO

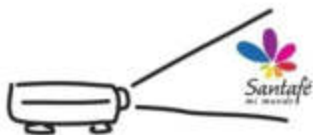
● MOMENTO DE VERDAD
NO CRÍTICO

● MOMENTO DE VERDAD
CRÍTICO



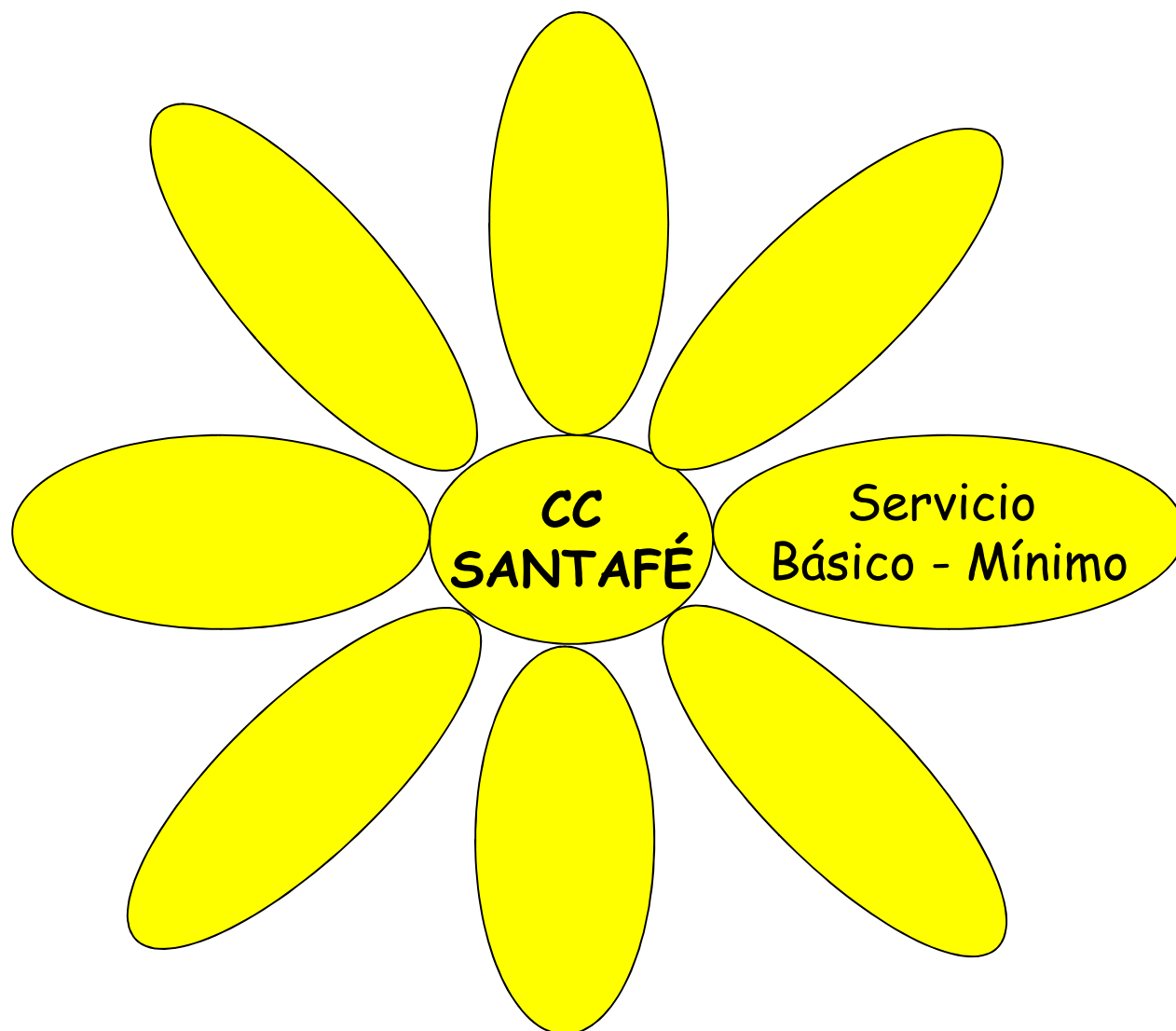
FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



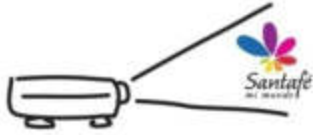
LA FLOR DEL SERVICIO BASICA

Es el servicio básico o mínimo que les entregamos a nuestros clientes.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Taller

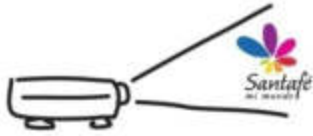
La flor del servicio

En el ciclo de servicio mostrado, escoja un momento de verdad, y diga que es lo mínimo que tenemos que hacer para facilitarle la vida al cliente.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



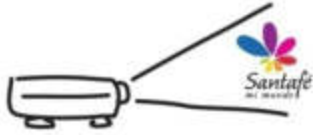
Comportamientos y acciones clave en el CC SANTAFÉ

- 1 SALUDAR Y PRESENTARSE
- 2 SABER PREGUNTAR
- 3 ANTICIPAR LOS DESEOS
- 4 MANTENER LOS ESPACIOS LIMPIOS Y AGRADABLES
- 5 SONREIR
- 6 VELAR POR LA SEGURIDAD
- 7 CONOCER LAS RESPUESTAS



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

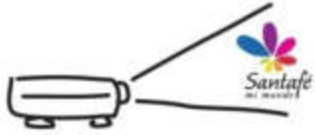


Nuestra promesa de servicio:
**TE FACILITAMOS LA
VIDA**



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

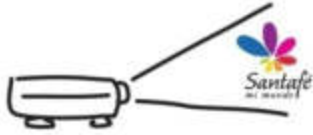


CONCLUSIONES



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

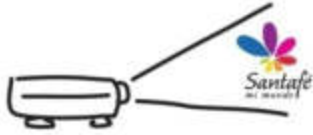


- ✓ La experiencia de servicio
 - Valor agregado



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



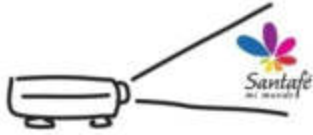
Valor agregado

Es el paso extra que se da en el servicio.
Es el elemento diferenciador por medio del cual
podemos hacer que vengan visitantes y generar
lealtad con nuestros clientes actuales



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



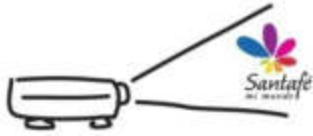
Tipos de servicio

- ✓ SERVICIO BÁSICO
- ✓ SERVICIO DIFERENCIAL



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Tipos de servicio

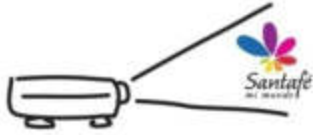
SERVICIO BASICO

Esta orientado a satisfacer la necesidad principal del cliente, es la razón principal por la cual un cliente tiene relación con la empresa.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Tipos de servicio

SERVICIO DIFERENCIAL

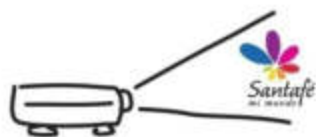
Es el servicio que complementa el servicio básico. Reúne servicios de otra importancia que no son el motivo principal por el cual el cliente- usuario acude a la empresa.

Es agregar valor a la relación con los clientes

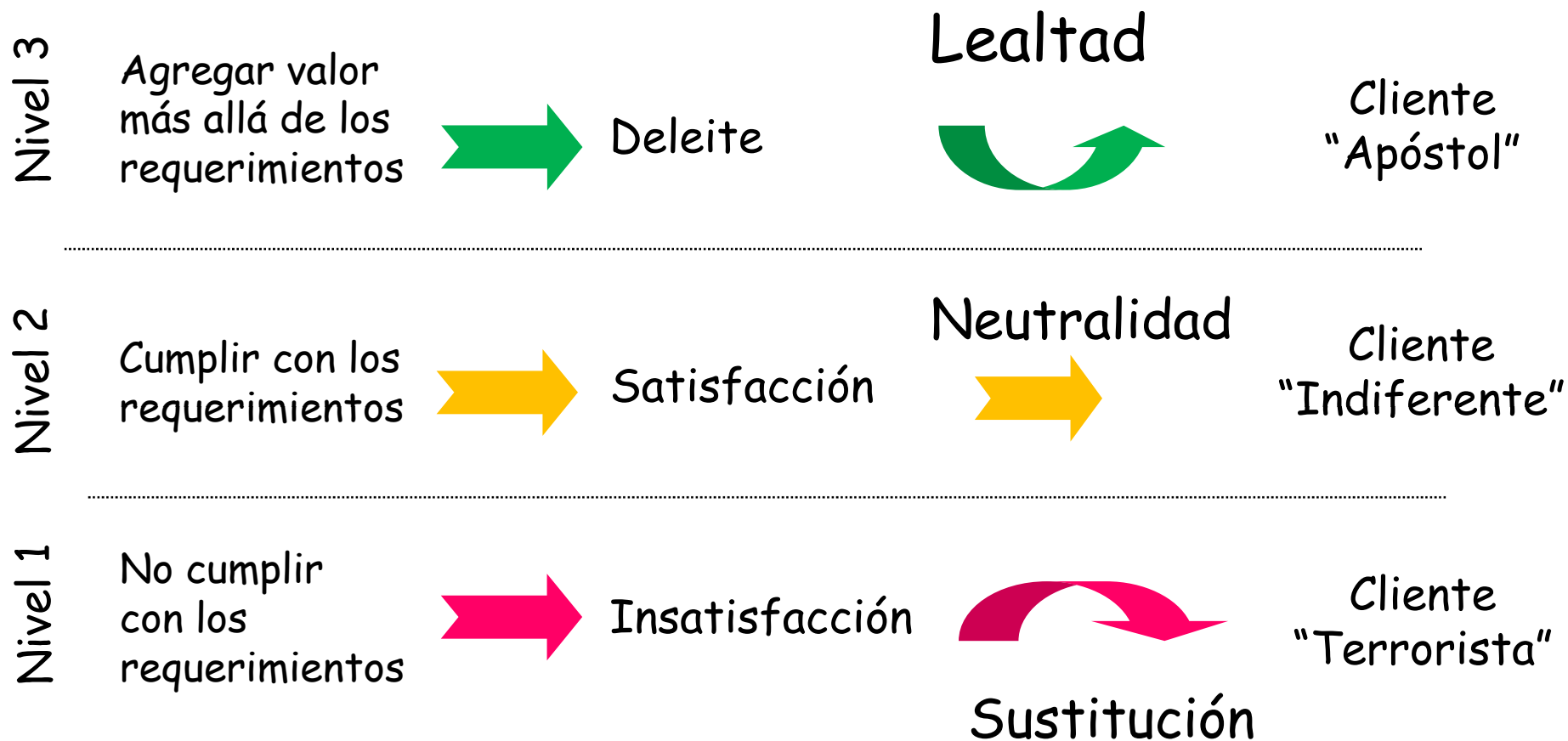


FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

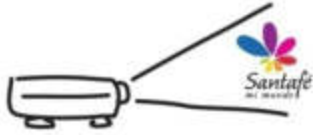


Comportamientos del cliente



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Pregunta:

¿Como podemos hacer la diferencia
en el servicio en el
CENTRO COMERCIAL SANTAFÉ?

Pistas:

El tipo de cliente

El lugar

Las personas

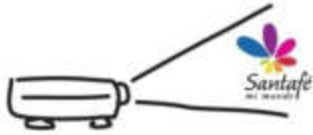
Los procesos

Elementos de apoyo, tecnología, etc.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

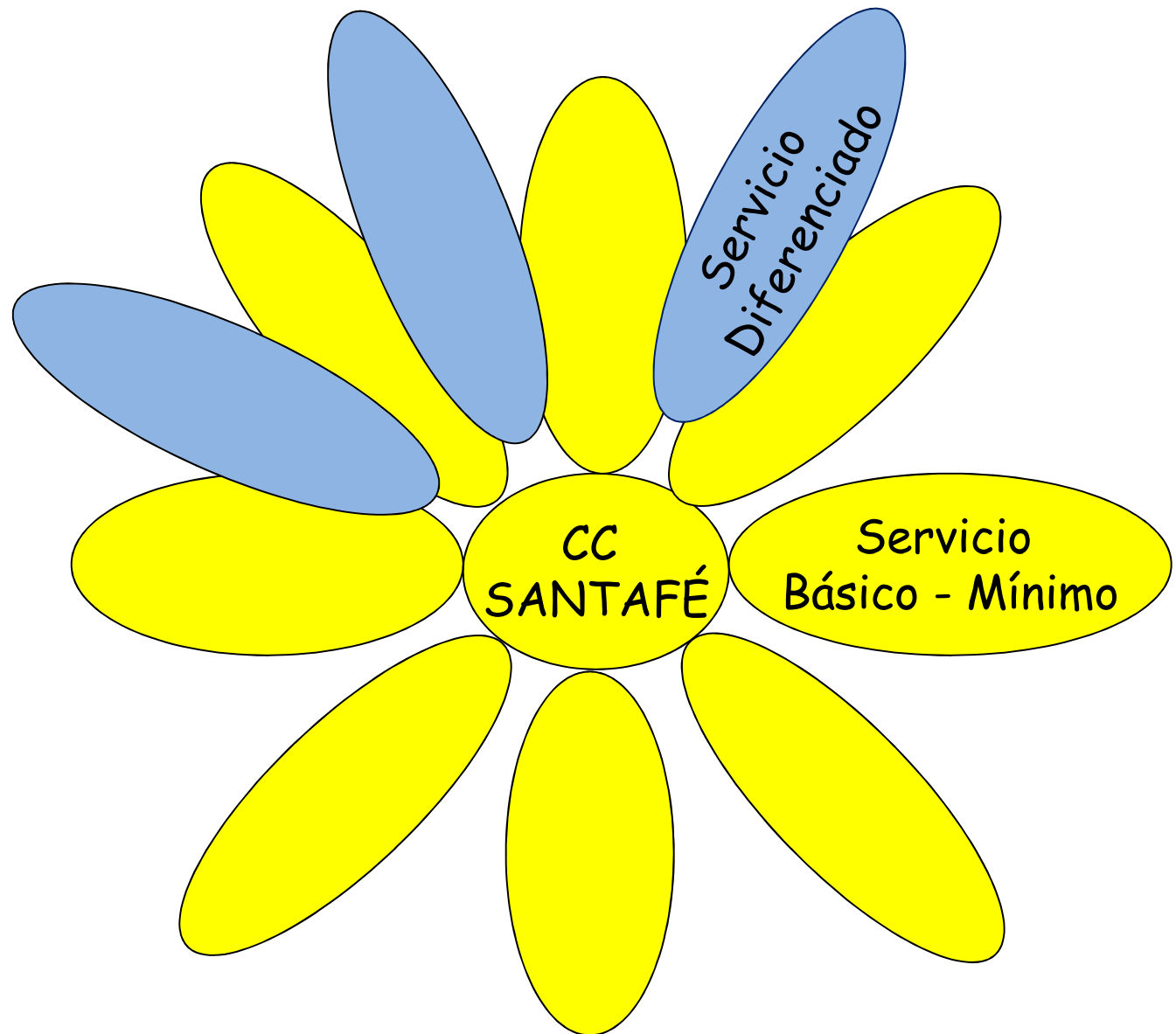
Centro Comercial Santafé Medellín



LA FLOR DEL SERVICIO DIFERENCIADA

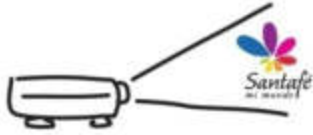
Son los servicios complementarios que les podemos entregar a nuestros clientes.

Es agregar valor a la relación con nuestros clientes.



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial SantaFe Medellín

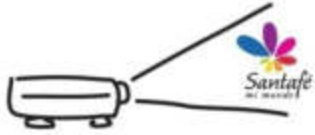


Nuestra promesa de servicio:
TE SORPRENDEMOS



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

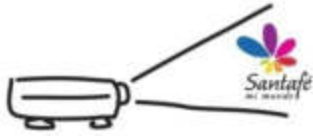


CONCLUSIONES



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



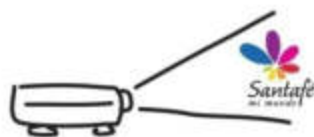
La promesa de servicio del centro comercial SANTAFÉ

- ✓ Te facilitamos la vida
- ✓ Somos apasionados
- ✓ Te sorprendemos



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Inicio
ElColombiano.com
Edición impresa

Noticias del día
Actualidad
Fútbol y Deporte
Internacional
RSS

Fotografías
Reportajes
gráficos
El álbum- Galería

Secciones
Antioquia
Antioquia bilingüe
Arte y Cultura
Automotores
Campaña Cívica
Ciencia
Colombia
Deportes
Economía
Educación
Finanzas y Cultivos
Fútbol
Hípica
Informes
Comerciales
Internacional
Medio ambiente
Opinión
Paz y D.H.
Política
Salud
Tecnología
Tema del día
Turismo
Vida y sociedad
Zona urbana
Toros

Semanales
Rumbo nacional
Tema semanal

El COLOMBIANO

Publicaciones

- La Chiva
- Gente El Poblado
- Gente Laureles

SER HUMANO

Centro Comercial SANTAFÉ ganó el premio al mejor equipo de trabajo y la excelencia en el servicio, en Colombia, en el 2016

Whisky
Adquiera la colección completa

**Entrega de Flores en
Latinoamérica y
Estados Unidos**
Guaflores.com

*Tan flexible que estará al alcance
de todos los hogares*

Blogs

Cápsulas
Proponen
revolución para el
fútbol.

Hazoblog
Un martes lleno
de humor y
energía.

**De Buena
Fuente**
Luis Pérez si
buscará firmas
para su
candidatura.

**Gente de
Tecnología**
Second Life,
como vivir otra
vida en un
mundo virtual.

**Medellín
Cómo Vamos**

- Regiones Antioqueñas
- Calentamientos
- Resumen

Galerías fotográficas

**Reportajes
Gráficos**

- Mundial de Fútbol
- Juan Valdez en el mundo
- Ultimate, está de moda
- John Galliano
- El adicto de Chiche
- Crisis en Buenaventura
- Verano en Medellín
- Semana de la moda en NY
- Paris Hilton
- Sanadores World Press
- Hicieron los gladiadores
- Grammy Anglo
- Mundial de esquí
- Carnaval de Venecia
- Carnaval de Barranquilla
- Carnaval de Río
- Queen Mary II

Colombia
Justicia de E.U. declaró culpable a alias Sonia
Con la decisión, que fue tomada por 12 Jurados de Washington, la ex líder guerrillera podría enfrentarse a una pena de 30 años como máximo.

Dell En Colombia
Descuentos en la compra de una PC Dell. Hasta este jueves!

Trasplante Capilar
Resultados naturales. Manejo integral de la calvicie

Colombia
Nevado del Huila ha reportado 301 sismos
Las autoridades locales de Belalcázar, Cauca, y los organismos de prevención del Gobierno Nacional, expresaron esta martes, además, su preocupación por la presencia de dos fumarolas que se vieron en el volcán-nevado del Huila.

Política
Fiscalía pidió investigar al representante Óscar Wilches
La denuncia contra Wilches, representante a la Cámara por el Partido Liberal, se enmarca dentro de una investigación que involucra, además, a seis alcaldes de Casanare por los

opinión

Continuidad en la política económica
El cambio de mando en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público permite hacer algunas reflexiones acerca de la política económica.

Columnas de opinión

Los "mirage" y el impuesto al patrimonio | Por Juan Camilo Restrepo

El nuevo portero del equipo | Por Carlos Caballero Argóez

Ministros para un país nuevo | Por Fernando Londoño Hoyos

Que opere la justicia y después... | Por León Valencia

¿Desde cuándo sabían? | Por Patricia Lara Salive

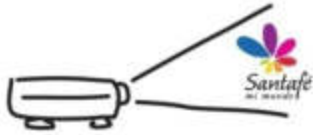
Darles mucho a los hijos puede ser darles poco | Por Ángela Marulanda

Papel sobrante | Por Oscar Hernández



**FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA**

Centro Comercial Santafé Medellín



Síntesis

Conclusiones y aprendizajes

Competencias para el servicio

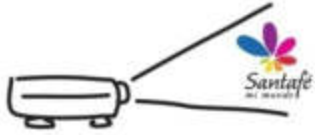
Valor agregado en el servicio

La experiencia de servicio
Momentos de verdad



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

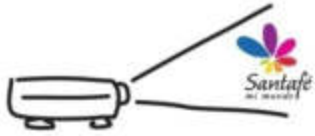


CONCLUSIONES y APRENDIZAJES



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín

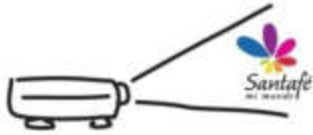


COMPROMISO



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



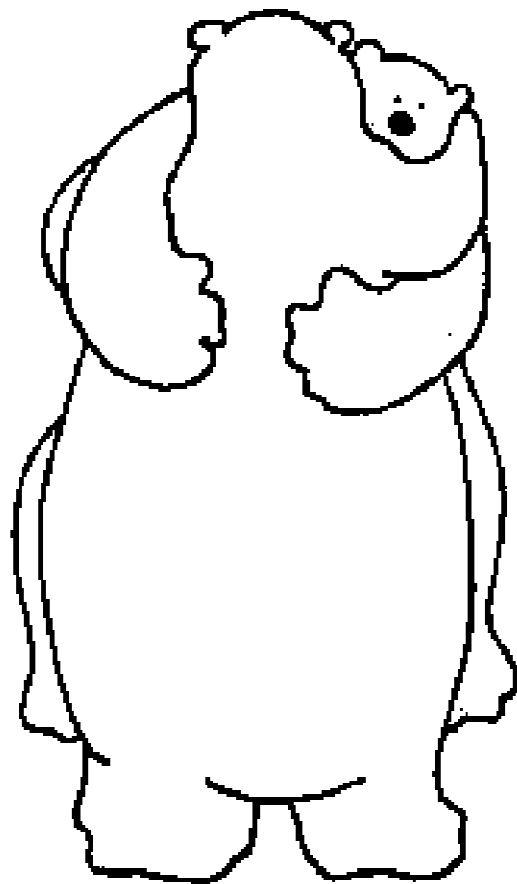
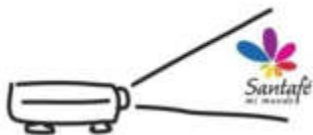
El futuro no es lo que
esperamos,
sino lo que hacemos.

Gonzalo Arango



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín



Gracias

Gustavo OsorioVilla
FOROS
gusto @ une.net.co
(574) 315 520 98 89
Medellín (Colombia)
2015



FOROS
GUSTAVO OSORIOVILLA

Centro Comercial Santafé Medellín