

Miércoles 6 de Septiembre, 2006

REPORTE C-educar No. 16

**Nuestra Misión: Facilitar el establecimiento de una Cultura de Educación y Capacitación en todo el mundo.**

**FRASES QUE NUNCA PIERDEN VIGENCIA**

**Una persona puede tener éxito casi en cualquier cosa por la que sienta entusiasmo ilimitado.**

Charles Schwab

**INDICE**

- 1. Editorial C-educar.** Conviértete en Esponja Positiva...
- 2. Crea el Círculo Positivo...** rompe el círculo negativo
- 3. Esto es calidad...**
- 4. Siempre se puede dar Servicio Excepcional...**
- 5. Cargar con las preocupaciones...**
- 6. ¿Se perdió algún reporte C-educar<sup>®</sup>?**
- 7. Confidencialidad**

**1. Editorial C-educar<sup>®</sup>**

**CONVIÉRTETE EN ESPONJA POSITIVA**

Aprende a ser esponja. Las esponjas tienen la capacidad de absorber líquidos muchas veces su peso. Siempre que una esponja entra en contacto con un líquido lo absorbe a menos que esté saturada.

Nuestro cerebro por su parte, tiene la capacidad de absorber conocimiento, pero a diferencia de la esponja, nosotros decidimos si queremos o no absorber conocimiento.

Generalmente decimos que los niños son como esponjas, porque ellos no utilizan su criterio para aprender (absorber) lo que observan a su lado. Casi podríamos decir que absorben un 100% sin evaluar lo que reciben. Además, los niños tienen mayor capacidad de absorción que los adultos.

Nosotros los adultos, con ese poder que tenemos para discriminar lo que puede entrar o no a nuestra mente, debemos tener el cuidado de absorber todo conocimiento que nos permita crecer emocional, mental y espiritualmente. No debemos dejar pasar ninguna oportunidad que nos permita aprender a ser mejores personas y así poder ayudar a otras personas a ser mejores.

Nuestra mente al igual que nuestro cuerpo necesita alimentarse, nutrirse. Y, la forma de hacerlo es por medio de ingestión de material positivo... pudiendo este ser visual o audio visual.

Si tenemos tiempo para leer tanto chiste, chisme, etc. que circula por Internet y que muchas veces no nos dejan nada positivo, podemos también hacernos tiempo para leer sobre temas formativos y positivos. (Este reporte es un ejemplo de material positivo para tu mente).

No te conformes únicamente con leer literatura positiva, trata también de ponerla en práctica y además - muy importante por cierto - comparte el conocimiento positivo con tus amigos, compañeros, y todos aquellos que tengas oportunidad de influenciar a otras personas.

Estos Reportes C-educa® que recibes en forma gratuita, trata de compartirlos con tus allegados. Hazlos circular porque podrían ayudar a alguien a ser mejor. Todos queremos que nuestros países sean mejores, y eso lo lograremos siendo más positivos, trabajando conscientemente en pro de la propagación de una Cultura de Educación y Capacitación.

Agreguemos valor a nuestras sociedades por medio de nuestra participación en la implantación de una Cultura de Educación y Capacitación.

**La esponja absorbe y libera fácilmente el agua. Actuemos como la esponja absorbiendo todo lo positivo que tengamos a nuestro alcance y seamos prestos para liberar fácilmente el conocimiento entre nuestros semejantes.**

Francisco Mata  
fm@c-educa.com

**¡¡¡YA ESTAMOS EN INTERNET!!!**

**VISITE NUESTRA PÁGINA**

**[www.c-educa.com](http://www.c-educa.com)**

**ALLÍ ENCONTRARÁ TODOS LOS REPORTES  
ANTERIORES Y OTRA INFORMACIÓN MUY  
ÚTIL PARA SU DESARROLLO PERSONAL  
Y DE SU EMPRESA...**

***2. CREA EL CÍRCULO POSITIVO...***

Crea el Circulo Positivo...

El dueño de una empresa grito al administrador, porque estaba enojado en ese momento.

El administrador llegó a su casa y grito a su esposa, acusándola de gastar demasiado, al verla con un vestido nuevo.

La esposa gritó a la empleada porque rompió un plato. La empleada dio un puntapié al perro porque la hizo tropezar. El perro salió corriendo y mordió a una señora que pasaba por la vereda, porque obstaculizaba su salida por la puerta.

Esa señora fue al hospital a vacunarse contra la rabia y gritó al joven médico porque le dolió cuando le aplicó la vacuna. El joven médico llega a su casa y gritó a su madre, porque la comida no era de su agrado.

La madre le acarició los cabellos diciéndole: - "Hijo querido, mañana te haré tu comida favorita. Tú trabajas mucho, estás cansado y necesitas de una buena noche de sueño. Voy a cambiar las sábanas de tu cama por otras bien limpias y perfumadas para que descanses con tranquilidad. Mañana te sentirás mejor..."

Luego lo bendijo y abandonó la habitación, dejándolo solo con sus pensamientos... En ese momento, se interrumpió el CÍRCULO DEL ENOJO, porque chocó con la TOLERANCIA, con el RESPETO, con el PERDON y con el AMOR.

Así que si has ingresado en un CIRCULO DEL ENOJO, acuérdate que con tolerancia, respeto, disposición al perdón y sobre todo con amor....puedes romperlo... ¡INTENTALO!

### *3. ESTO ES CALIDAD...*

¡Atender Rápido a los clientes es calidad!

¡Ser educado es Calidad!

¡Ser Organizado es Calidad!

¡Ser Limpio es Calidad!

¡Ser atento es Calidad!

¡Respetar su Salud es Calidad!

¡Cumplir lo Planificado es Calidad!

¡Tener Paciencia es Calidad!

¡Decir la Verdad es Calidad!

¡Pensar Positivo es Calidad!

¡Amar a la Familia y a los Amigos ...es la Mayor Calidad!

**Autor desconocido**

#### ***4. SIEMPRE SE PUEDE DAR SERVICIO EXCEPCIONAL***

Hay grandes almacenes y empresas en general que gastan grandes cantidades de dinero en publicidad, en instalaciones modernas y lujosas y aún en cursos de capacitación para los empleados. Sin embargo, cuando uno llega a algunas de estas empresas recibe un pésimo servicio. Es mal atendido, sin ganas, sin cortesía, de mal modo, etc. Eso es triste... máxime en empresas "grandes" y de prestigio.

La semana pasada visité San Salvador. A medio día fuimos a almorzar y por problemas de parqueo dejamos el carro un tanto alejado del restaurante. Afortunadamente, en el lugar había un cuidador de carros, un señor de mediana edad, humilde como todos los cuidadores de carros, y al bajarnos nos saludó y nos dijo: "mi nombre es Carlos Guzmán, yo me voy a encargar de cuidar su carro para que ustedes estén tranquilos, etc, etc. ".

Los que lo oímos nos quedamos sorprendidos, porque estoy seguro que este señor no tiene un supervisor, ni un jefe que le exija que de buen servicio. Estoy seguro que tampoco asistió a cursos de servicio al cliente. Simplemente le salía porque quería hacerlo... y por supuesto ganarse una mejor propina.

Suelo ir a almorzar, con un amigo, a un mismo restaurante de una cadena muy conocida cada cierto tiempo, y siempre nos atiende la misma señorita. Lo hace contenta, con entusiasmo y alegría. Sobresale entre sus compañeros por su forma tan agradable de atender a los clientes. Una vez le pregunté: "¿Por qué usted siempre lo atiende a uno contenta?". Me respondió: "Porque ¡me gusta lo que hago!" y me brindó una gran sonrisa de nuevo.

Estos casos me confirman la creencia de que cuando uno necesita gente para atender al público, debe esmerarse mucho en la contratación de personas orientadas por naturaleza al servicio. Aquellas personas que les sale natural el servir con gusto y diligencia. Aunque tome más tiempo y quizás cueste más, vale la pena el esfuerzo de tratar de identificar a quienes son "naturalmente" orientados al servicio. El servicio excepcional paga, porque hace regresar al cliente.

Francisco Mata  
[fm@c-educa.com](mailto:fm@c-educa.com)

#### ***5. CARGAR CON LAS PREOCUPACIONES...***

Un conferencista, cuando le explicaba el manejo del estrés a una audiencia, levantó un vaso de agua y preguntó, "¿Cuánto pesa este vaso de agua?". Las respuestas variaron entre 20 y 500 gramos. El conferencista replicó, "El peso absoluto no importa. Depende de cuánto tiempo uno trate de mantenerlo levantado."

"Si lo levanto por un minuto, no es problema. Si lo mantengo levantado por una hora, me dolerá el brazo. Si lo mantengo levantado por un día, tendrán que llamar una ambulancia. En cada caso, es el mismo peso, pero entre más lo mantengo levantado, más pesado lo siento"

Luego continuó: "Esto sucede con el manejo del estrés. Si cargamos a cuestas nuestras preocupaciones y penas todo el tiempo, tarde o temprano, conforme las penas se convierten en algo más pesado, no seremos capaces de soportarlas. De la misma manera que con el vaso de agua, usted tendrá que bajarlo y descansar por un tiempo, antes de levantarlo de nuevo. Cuando nos hemos refrescado, podemos cargar de nuevo nuestra preocupación."

"Así que antes de que regrese a su casa hoy por la noche, deje por un lado sus preocupaciones del trabajo. No se las lleve a casa. Mañana las puede cargar de nuevo. Cualesquiera sean las preocupaciones que esté cargando ahora, déjelas por un lado por un momento, si puede." "Relájese; vuélvala a cargar después de que usted haya descansado. La vida es corta. ¡Gócela!"

## ESTIMADO LECTOR

**SI USTED CONSIDERA QUE ESTE REPORTE PUEDE AYUDAR A OTRAS PERSONAS, POR FAVOR HÁGASELOS LLEGAR. DE ESTA FORMA CONTRIBUYE AL CRECIMIENTO INTEGRAL DE NUESTROS PAÍSES**

### ***6. ¿SE PERDIÓ ALGÚN REPORTE C-EDUCA ® ?***

Visítenos en [www.c-educa.com](http://www.c-educa.com) y allí encontrará los reportes atrasados y los podrá bajar para crear su colección de Reportes C-educa.  
Gracias por su preferencia.

### ***7. CONFIDENCIALIDAD***

Su dirección de e-mail es nuestro activo más importante. Por ninguna razón la compartiremos con ninguna otra entidad. Puede estar seguro que no será vendida o cedida bajo ninguna circunstancia.

Si por cualquier razón usted ya no desea recibir este reporte, con mucha tristeza lo retiraremos de nuestro listado de suscritos.

Escríbanos a: [borradelista@c-educa.com](mailto:borradelista@c-educa.com) indicándonos que desea ser retirado del listado.

Los artículos que aparecen en este Reporte son responsabilidad únicamente de los propios autores. C-educa, no se responsabiliza por el contenido de ellos.