

Martes 7 de Marzo, 2006

REPORTE C-educar No. 7

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

FRASES QUE NUNCA PIERDEN VIGENCIA

Una mente expandida por una nueva idea nunca regresa a su tamaño original.

Oliver Wendell Colmes

INDICE

1. **Editorial C-educar.** El virus de la procrastinación...
2. **Voces de aliento.**
3. **¿Qué se interpone entre usted y el éxito?...**
4. **Servicio al cliente. Parte II**
5. **Diferentes formas de pensar sobre el dinero...**
6. **¿Se perdió algún reporte C-educar[®]?**
7. **Confidencialidad**

1. Editorial C-educar[®]

El virus de la Procrastinación

En nuestro lenguaje cotidiano casi no utilizamos la palabra PROCRASTINAR. Si hiciéramos una encuesta entre nuestros lectores, seguramente obtendríamos un alto porcentaje de desconocimiento de la misma. El verbo procrastinar tiene como sinónimos aplazar, postergar, dilatar y retrasar - entre otros.

Entre las personas que utilizan el Inglés, esta palabra se conoce y se usa mucho. Tiene una connotación más allá del simple postergar. Significa una forma de ser, un hábito, una actitud, casi una enfermedad crónica que impide que las personas progresen y se desarrollen. Incluso, existen libros completos sobre cómo combatir la procrastinación, se dan seminarios, conferencias, etc.

Me parece que en nuestros países Latinoamericanos la procrastinación está tan enraizada que casi no nos damos cuenta que es así, nacemos procrastinadores, vivimos procrastinadores y morimos procrastinadores. (Por supuesto en unas personas más que otras y en unos países más que otros).

Las personas procrastinamos a diferentes niveles y en diferentes asuntos. Hay personas que procrastinan en todo, sus tareas, sus negocios, su futuro, etc. Nunca toman decisiones y nunca toman acción, a menos que sea en caso extremo. Dejamos todo para última hora, hasta el último minuto, vivimos pidiendo prórrogas, vivimos repitiendo mañana lo haré, etc. Por otro lado, hay otras personas que procrastinan de vez en cuando.

Cuando procrastinamos sufrimos, nos estresamos, nos culpamos, afectamos nuestra autoestima, nuestra imagen ante los demás se demerita, hasta afectamos nuestro futuro.

Las raíces de la procrastinación vienen de muchas fuentes: Cultural, baja autoestima, temor a fracasar, temor al rechazo, etc.

En general la procrastinación está relacionada altamente con la mediocridad. Aquellos países, comunidades, entidades, familias e individuos mediocres nos dan un indicio que han sido atacados por el virus de la procrastinación.

Sirva este editorial como una presentación de la procrastinación. En próximas entregas compartiremos con ustedes como pelear contra este poderoso virus que hace mucho daño a las personas, empresas, comunidades y países - sin que nos demos cuenta.

Francisco Mata
fm@c-educa.com

**SUS COMENTARIOS SON IMPORTANTES
PARA NOSOTROS Y LOS DEMÁS LECTORES**

POR FAVOR ESCRÍBANOS

comentarios@c-educa.com

2. VOCES DE ALIENTO...

Cuando una persona participa en cualquier actividad: deportes, arte, música, etc. las frases de aliento funcionan como un combustible; una fuerza invisible que nos impulsa a dar un poco más, a esforzarnos más, a poner más empeño. Agradecemos los muchos comentarios que hemos recibido, los cuales nos animan y comprometen a seguir adelante. Quisiéramos incluirlos todos, pero por espacio no podemos...

Está buenísimo, ya se lo trasladé a algunas personas y agradezco que me tome en cuenta, para seguir aprendiendo y tratar de poner en práctica algo de lo mucho que esto trae de bien para los que lo necesitamos. Febrero 10, empresa de energía eléctrica

Cuídate mucho y ten la seguridad que más de alguien te lo estará agradeciendo al igual que yo. Febrero 23, Contador Público y Auditor

Buen día, creo que es la primera vez que recibo este reporte, es muy interesante, podría ponerme al día con los demás, gracias Febrero 23, Recursos humanos

Señores que tengan un buen día. Por favor que me envíen la primera parte del reportaje Entre muchos el mejor. Y los anteriores.

Febrero 23, Capacitación, Entidad Bancaria

Le cuento que le estoy enviando estos mensajes a la Gerente de Ventas, a la Jefe de Recursos Humanos y a los Vendedores de la empresa.

Febrero 28, Ventas estructuras hierro

Por favor envíe sus comentarios a: Comentarios@c-educa.com

3. ¿QUÉ SE INTERPONE ENTRE USTED Y EL ÉXITO? PARTES I

Hay muchos obstáculos - trampas - que se interponen entre lo que llamamos "éxito" y nuestra situación actual. En esta sección analizamos algunos de esos obstáculos y proponemos acciones a tomar para superarlos y poder así acercarnos a nuestro "sueño".

1. Echarle la culpa de nuestro estancamiento a algo o a alguien...

Cuando no avanzamos, cuando fracasamos, cuando estamos estancados y frustrados, generalmente buscamos a quién echarle la culpa por el estado actual de las cosas. Siempre buscamos un culpable para justificar nuestra situación. Culpamos a nuestros padres, a la falta de tiempo, a nuestros maestros, al gobierno, a la situación económica, a la iglesia, a Dios y a quien sea que pueda servirnos de apoyo para justificar nuestro fracaso. De esta forma derrochamos nuestra energía que muy bien podríamos dedicar a ACTUAR para avanzar en nuestros asuntos.

Preferimos sentarnos a "lamer nuestras heridas" en lugar de tomar responsabilidad sobre nuestra vida y dedicar nuestro tiempo y esfuerzo a avanzar en pos de nuestros sueños y anhelos.

Analícese usted mismo y tabule cuanto tiempo de su día dedica a lamentarse, a criticar, a juzgar a los demás, a justificar sus fallas, a murmurar, etc. Si es honesto y realiza su investigación a fondo, llegará a la conclusión que una buena porción del tiempo que permanece despierto lo derrocha en este tipo de actividad.

Decídase firmemente a ya no permitir dejarse drenar de su energía ni desperdiciar su tiempo echándole la culpa a los demás por sus ineficiencias y fracasos.

Dedique su tiempo a ser productivo. Dedique su tiempo a actividades que le permitan acercarse a sus objetivos. Quítese el hábito de lamentarse, quejarse, criticar y echarle la culpa a los demás. En su mente no permita este tipo de pensamiento.

4. SERVICIO AL CLIENTE PARTE II

FACTORES QUE CONTRIBUYEN A DAR UN MEJOR SERVICIO

En la primera parte de Servicio al Cliente -- Reporte No. 6 -- definimos lo que significa el servicio al cliente y discutimos sobre su importancia. En esta segunda parte hablaremos de los factores que contribuyen a que una empresa de Buen Servicio al Cliente y por lo tanto sea próspera.

Aunque son muchos los factores que influyen en el servicio al cliente, aquí mencionaremos cinco aspectos muy importantes:

1. Contar con personal amigable y que atienda bien a los prospectos y clientes. Personal amable y cortés, que salude, sonría y agradezca el favor que hace el cliente a escogernos como su proveedor. Para esto se requiere que Recursos Humanos haga un excelente trabajo de contratación de personal.
2. Contar con personal que conozca bien los productos y los servicios que proporciona nuestra empresa; personal que pueda asesorar bien a los clientes que expresen interés en los productos de la empresa. Se deberá capacitar muy bien a los trabajadores y constantemente se deberá evaluar el servicio que den a los clientes.
3. Proveer productos y servicios de calidad. Esta característica casi se ha convertido en un supuesto que cualquier empresa debe proporcionar por "default". La tecnología ya está casi al alcance de todos lo que permite que casi cualquier empresa pueda ofrecer productos y servicios de calidad. Si su empresa no provee productos y servicios de calidad corre el riesgo de desaparecer o de hacer muy pocos negocios.
4. Poseer mecanismos y procesos que faciliten el realizar negocios con nuestra empresa. La Dirección de la empresa debe evaluar constantemente sus procesos y procedimientos para asegurarse que realmente se está facilitando al comprador el realizar negocios con nuestra empresa.
5. Ofrecer elementos diferenciadores ante la competencia (dependiendo del negocio). Por ejemplo, entrega en todo el país, no cerrar durante las horas de almuerzo, cerrar una hora después de la competencia, no cobrar el empaque, dar mayor garantía, hacer ofertas, etc, etc.

RECUERDE: Buen servicio es sinónimo de Ventas, Ganancias, clientes recurrentes.

Cuéntenos experiencias donde le han dado un excelente servicio y experiencias donde le han dado un servicio mediocre (discreción garantizada): servicio@c-educa.com

5. DIFERENTES FORMAS DE PENSAR SOBRE EL DINERO

Colaboración de: Leonel Aquino

Las personas tienen conceptos propios sobre el dinero, que influyen en su conducta y en el éxito alcanzado. He aquí algunos conceptos que he oído por ahí y que siempre me han hecho reflexionar al respecto.

- No gastes todo lo que tienes, no digas todo lo que sabes y no hagas todo lo que puedas.

Si gastas todo lo que tienes se te acabará el dinero, si dices todo lo que

sabes te quedarás sin más que decir y si haces todo lo que puedes siempre estarás recargado de trabajo.

- Guarda la mitad de lo que ganas.

Si ganas mucho, con la mitad de lo que ganas puedes vivir muy bien. Si ganas poco, con la mitad de lo que ganas vivirás tan mal como con todo lo que ganas.

- Invierte la mitad de lo que tienes.

Si tu inversión fracasa, entonces todavía tienes la otra mitad para poderla invertir. Si tu inversión fructifica, todavía tienes la otra mitad para invertirla y que fructifique más.

- Ahorra la décima parte de lo que ganas hasta que tengas cinco veces lo que ganas, entonces guarda dos centésimas de lo que ganas hasta que tengas diez veces lo que ganas, y luego ahorra una centésima de lo que ganas por el resto de tu vida, hasta que ya no puedas trabajar y tengas que vivir de tus ahorros.

El ahorro es fundamental para poder asegurarnos una vejez con suficiente dinero para poder satisfacer las necesidades de esa etapa tan difícil.

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

Escríbanos a reportesatrasados@c-educa.com y con mucho gusto le enviaremos los números atrasados. Todo lo que nos tiene que enviar es su dirección de e-mail y su nombre si así lo desea.

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 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.