

EMPLOYEE ENGAGEMENT

EL NUEVO JOURNEY MAP DE LA
EXPERIENCIA DE LOS COLABORADORES.



Por Valeria Pérez.
@ValePrzs



CX DAY

**El lenguaje
genera
realidades.**




Reclutamiento:

El reclutamiento es un conjunto de procedimientos usados en el proceso de convocatoria de personas aptas para un determinado tipo de actividad.



Agente:

Palabra derivada del latín “agentis” que puede traducirse como “el que lleva la acción”. Es la suma del verbo “agere”, que significa “actuar”, y el sufijo “-nte”, que se usa para indicar al responsable de la acción, y refiere a aquello o aquel que tiene la capacidad de producir alguna cosa o de actuar.





Operador:

La palabra operador viene del latín “operator” que significa “el que obra.”



Monitoreo:

La palabra monitorear tiene el significado de vigilar.

Efecto BigBrother



Calidad:

Calidad viene del latín “cualitas,” palabra que indica “cualidad o el modo de ser”.

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
DESPRENDIDAS DEL NEGOCIO

Foco en el error

¿Y si
cambiamos?

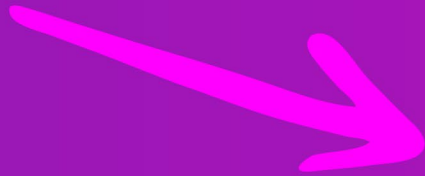


El supervisor...

¿Super ve?

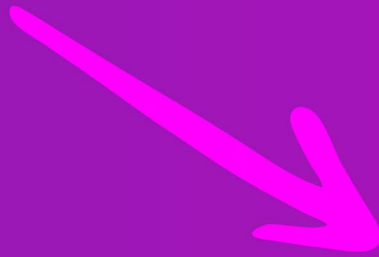
Qué tal si...

~~Agente
Operador~~



**Analista
Especialista**

~~Reclutamiento~~



**Marketing
de atracción**

Capacitación



Laboratorio de aprendizaje



Calidad



**Experiencia de
personas**

**Experiencia de
producto**

**Experiencia de
cliente**

**Experiencia de
colaborador**

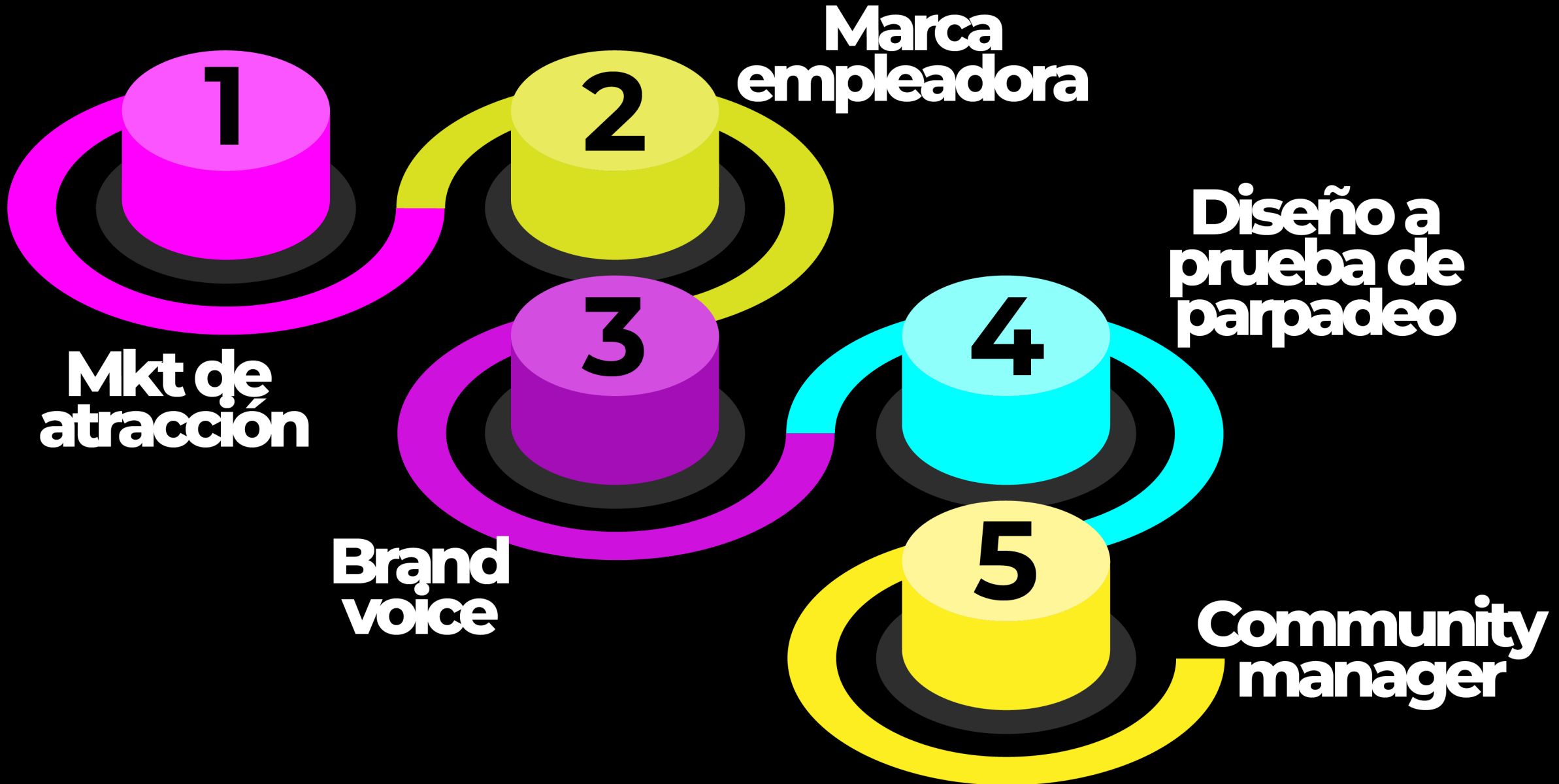
~~Supervisor~~



Enlace



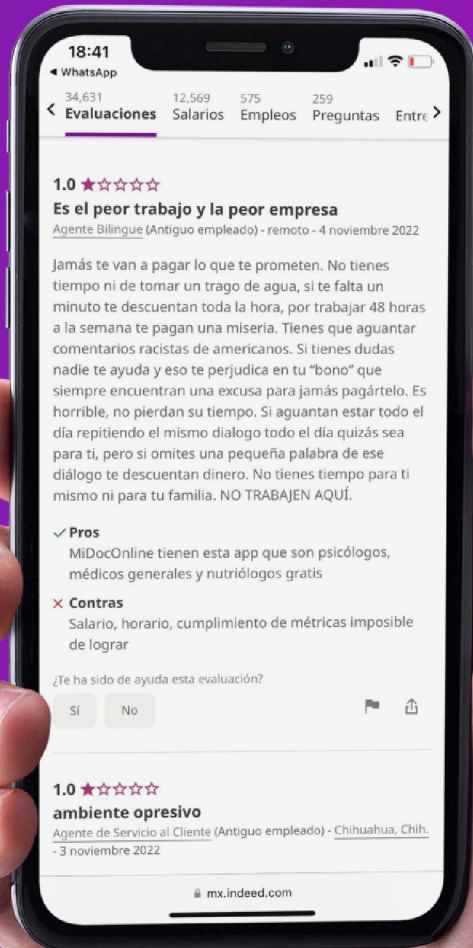
Journey Map





Marca Empleadora

Reseñas



Las personas **NO son recursos**



SON HUMANOS

Brand Voice Coherente

ENGAGEMENT



Mkt.de Atracción

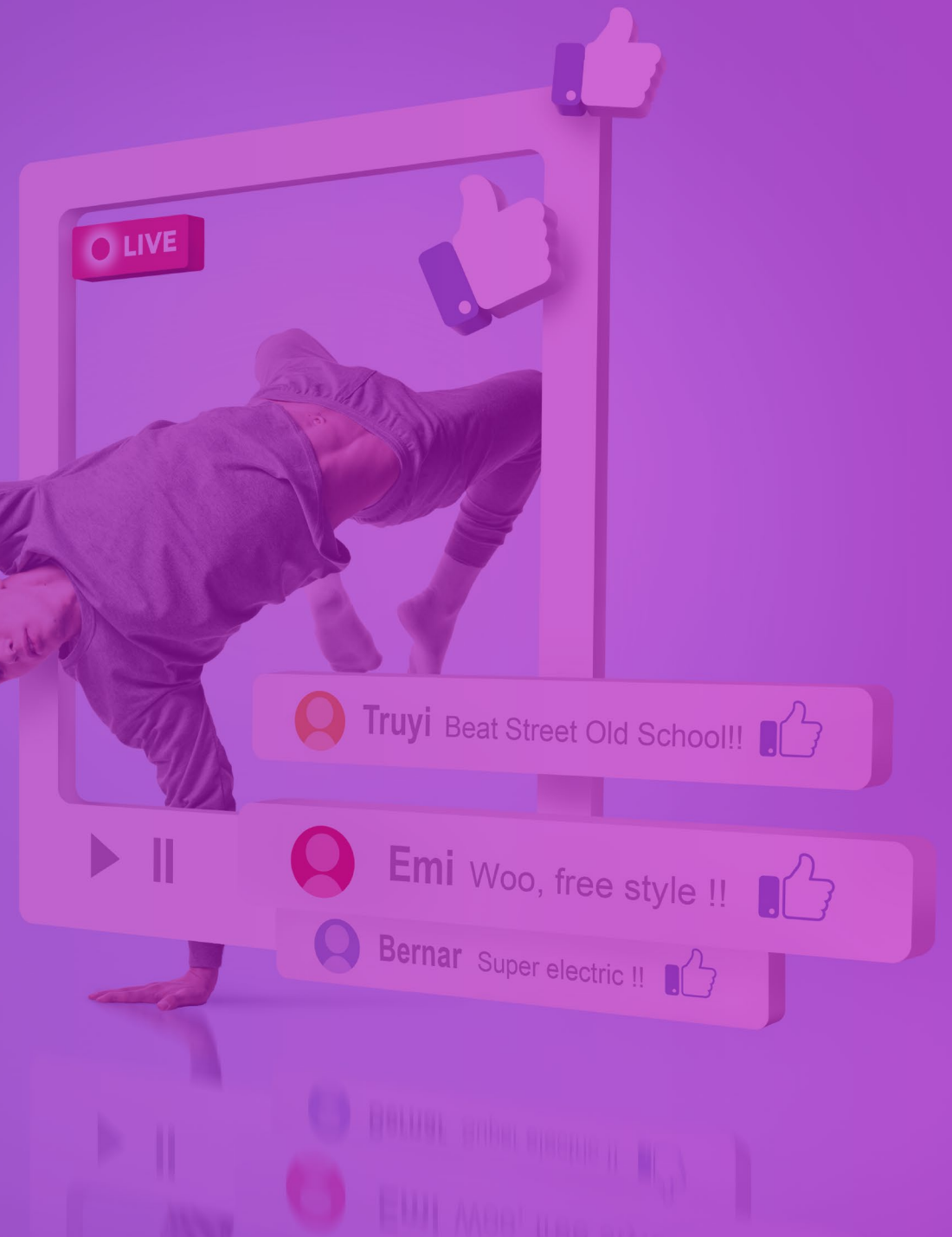


Social Media

CONTENIDO + ARTE + Diseño
PRUEBA DE
250 MMS + PARPADEO
community

Contenido

Copy in + Copy out



OFERTA

El trabajo es
mucho más que
trabajo.

Para ti ¿Qué es el trabajo?

Posicionar a nuestra industria como la industria del **APRENDIZAJE**, aquella por la que **CUALQUIER** estudiante de **CUALQUIER** profesión debería pasar para aprender de:

Trabajo en equipo
Orientación a resultados
Gestión de tiempo
Empatía
Comunicación interpersonal
Tolerancia a la frustración
Aceptación de críticas
Liderazgo



Nuevas prestaciones educativas por trimestre:

Certifícate en...

Comunicación interpersonal

Comunicación corporativa

Community manager

Diseño

Análisis de datos

Programación



**Diseños a prueba
de parpadeo**

Diseño

A painter's palette with red and white paint, and a paintbrush resting on it, set against a dark, moody background with a red glow.

Tipografías claras
Colores en tendencia
Imágenes disruptivas
Diseño a prueba de parpadeo



Community manager

Community

The background of the slide features a photograph of a person's hands typing on a laptop keyboard. The image is heavily overlaid with a semi-transparent pink color, which also serves as the background for the text elements.

Estructura de mensajes

Datos específicos y/o links de apoyo

Uso de emojis

Apoyo a la gestión de la imagen de marca

Paralelos:



**Lo que todos
debemos saber**

Salud física

1

Nódulos cuerdas vocales

invitaciones a beber agua a temperatura ambiente.

**Disfunciones
auditivas**

2

Pop up de recordación para el cambio de diadema de oído y no subir demasiado el volumen de las conversaciones.

3

Síndrome de ojo seco

Puntos de observación a distancia en cada piso.





90°

espalda-piernas
brazo y antebrazo
muslo- pantorrilla

Ergonomía-eutonía

La regla de los 90°

TEMPERATURA ADECUADA

22+/-2

Grados Celsius

DE ACUERDO A ZONA GEOGRÁFICA

Condiciones de Iluminación en los centros de Trabajo

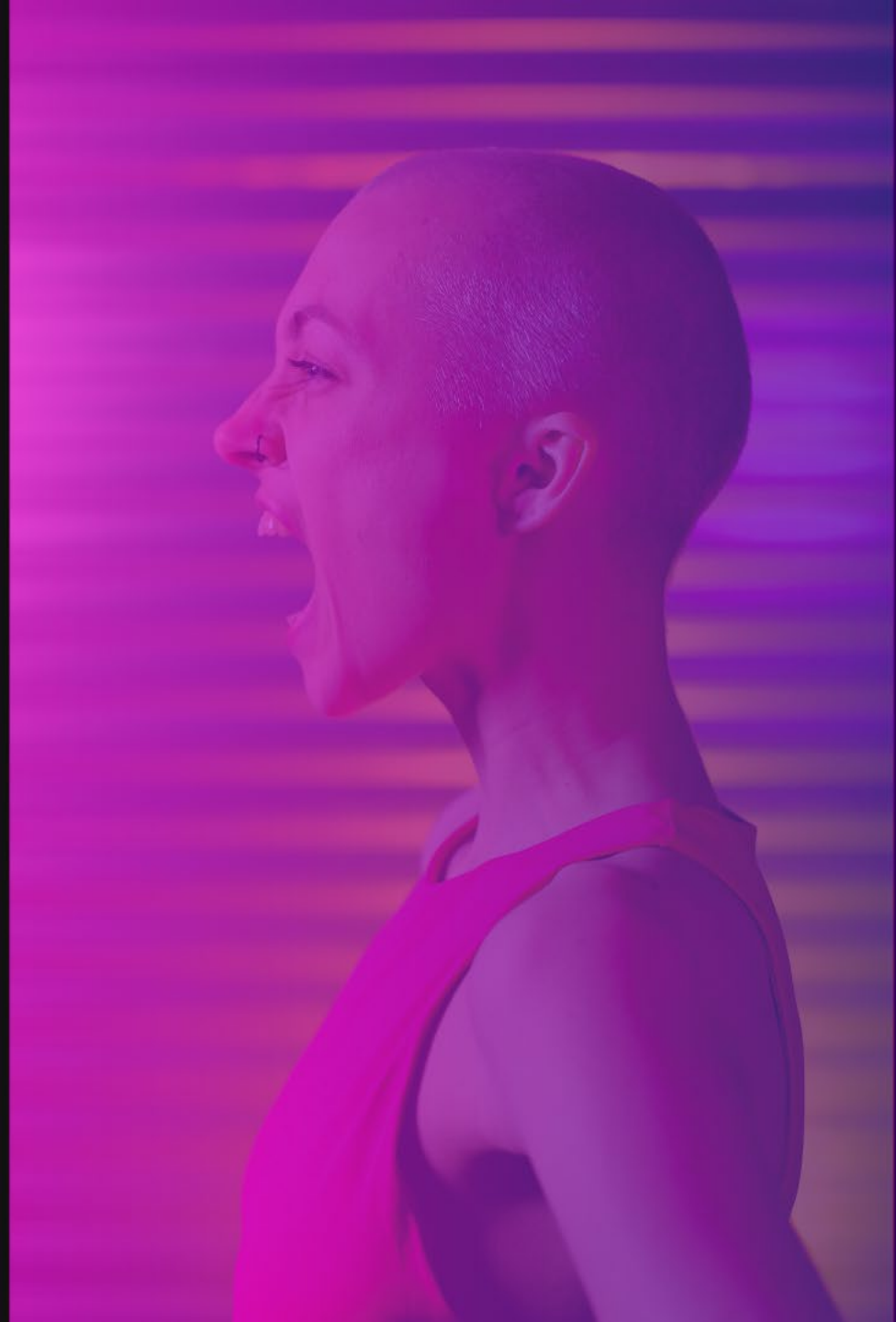
NOM-025-STPS-2008 establece
una intensidad lumínica de entre

500 y 700 LUX

LUX: Unidad de iluminación del sistema internacional, que equivale a la iluminancia de una superficie que recibe un flujo luminoso de 1 lumen por metro cuadrado

stress

tareas repetitivas



upskilling
reskilling

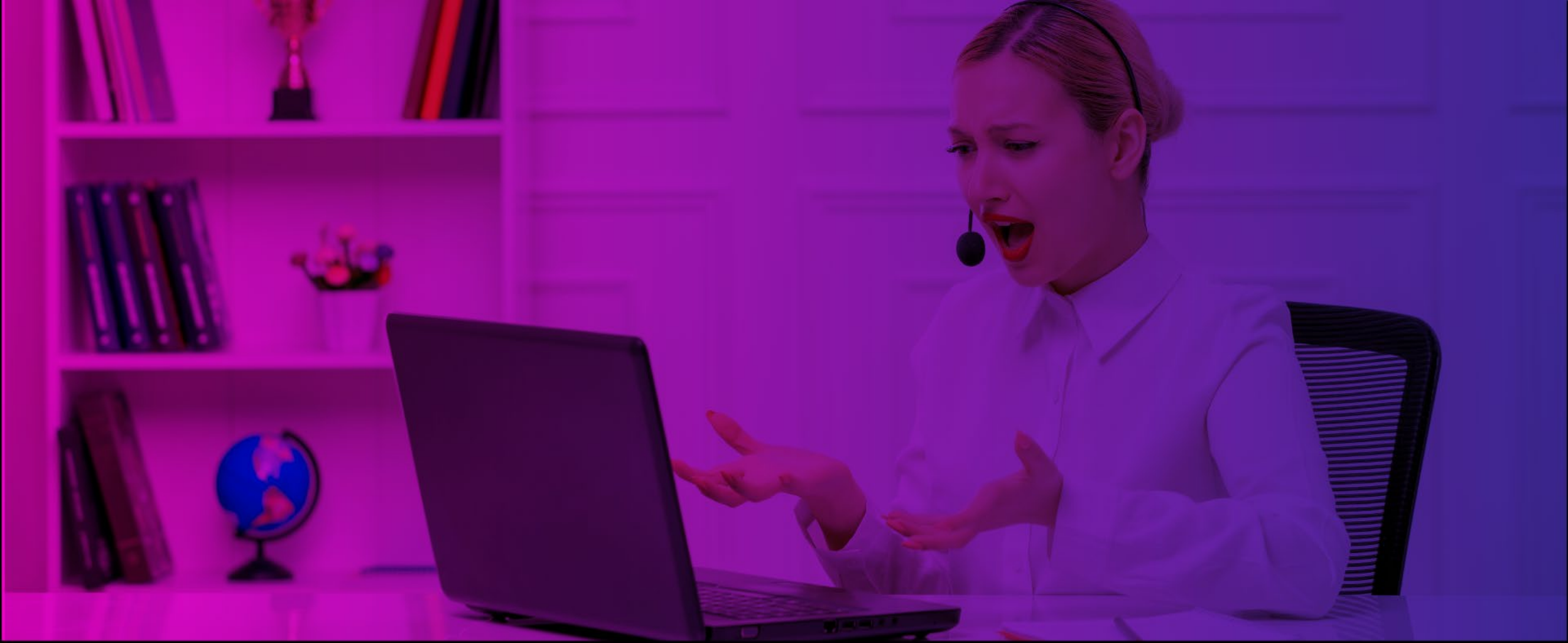


A hand is shown from the bottom left, holding a glowing yellow lightbulb. The background is a dark gradient. Several words are floating around the lightbulb in different colors and orientations. The word 'acciones' is in large, bold, red letters and is partially obscured by the lightbulb. Other words include 'analista', 'maestro', 'de formación', 'aprendizaje', 'experimental', 'analistas de', 'de calibración', and 'programas' in white or light blue.

analista **maestro**
acciones de formación
aprendizaje experimental
analistas de **programas**
de calibración



palabras
analista de atracción
entrevistas
aportar ideas para atraer **talento**
Anfitriones de **open house**
charlas abiertas



**Industrias del servicio invisibilizados,
muchas veces agredidos.**

Empatía de ida y vuelta.

Educación al cliente



QUE EL PRIVILEGIO
NO TE NUBLE

LA EMPATÍA