



[Webinar]

Gestión del talento en tiempos de incertidumbre

Patrocinado por:





Instituto Mexicano de Teleservicios

Primera institución en impulsar
la competitividad y las mejores prácticas de la industria de
Customer Experience y *Contact Centers* en México y
Latinoamérica





Brenda Zetina

Senior Account Executive de Genesys



Yura Mykhaylov

Country Manager de Enerjoy en México





Lizzet Mendoza

- Coach ejecutivo y consultora en estrategias de gestión de talento, y relacionamiento con clientes con 27 años de experiencia en Centros de Contacto en empresas nacionales e internacionales.
- Auditora del Instituto Mexicano de Teleservicios para certificación del MGCIC.
- Instructora en programas de CRM, Ventas, Servicio a Clientes y Calidad y Coaching . Experta en desarrollo humano y coaching de equipos de trabajo.





¿Cuál es la principal problemática que estás viviendo como líder con tu equipo de trabajo ante el COVID19?



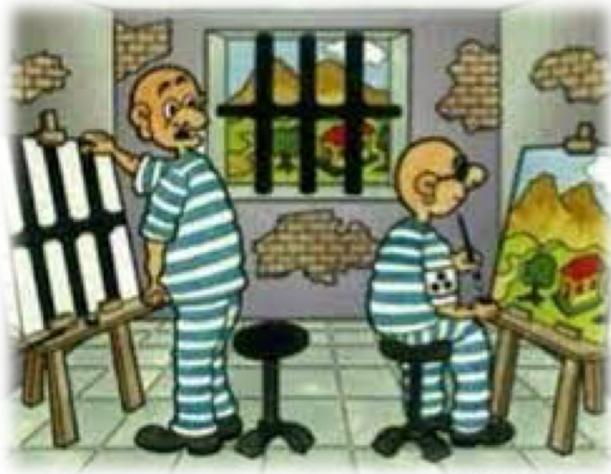
¿Qué nos está sucediendo



- La pandemia de COVID19 y la caída del precio del petróleo, han producido cambios en los mercados financieros, fuga de capitales, devaluación y una creciente amenaza de recesión global.
- Los cambios en las condiciones de salud y economía están generando retos inusuales y muy complejos para la continuidad de negocio de las empresas.
- Pocas empresas cuentan con la infraestructura para facilitar a sus colaboradores la posibilidad de realizar teletrabajo y sus líderes no tienen estrategias de liderazgo a distancia.
- La declaratoria de fase 3 en México, ha generado una revisión exhaustiva a las empresas para que no "obliguen" a sus trabajadores a acudir a los centros laborales.
- Nuestra motivación puede verse afectada por los síntomas derivados de la incertidumbre y el distanciamiento social, tales como sensación de ansiedad, preocupación y/o miedo.
- El doctor A.K. Pradeep fundador de NeuroFocus, Inc., compañía de neuromarketing adquirida por Nielsen en 2011, ha realizado estudios que demuestran que el 95% de las decisiones que tomamos se gestan en el subconsciente.



El territorio y el mapa



Territorio: es la realidad externa en la que nos desenvolvemos. REALIDAD OBJETIVA

- Hay una pandemia.
- Hay consecuencias económicas, políticas y sociales.

Mapa: es la representación mental de lo que percibes del territorio a partir de ciertos filtros: tus sentidos, creencias, valores, recuerdos, patrones culturales y sociales. MI REALIDAD SUBJETIVA

- Me voy a quedar sin trabajo.
- Si me contraigo me voy a morir.
- Es una oportunidad de fabricar y vender gel.



Necesidades prácticas (racionales)

- Son necesidades específicas que requerimos satisfacer con elementos tangibles:
 - Dinero
 - Herramientas de trabajo

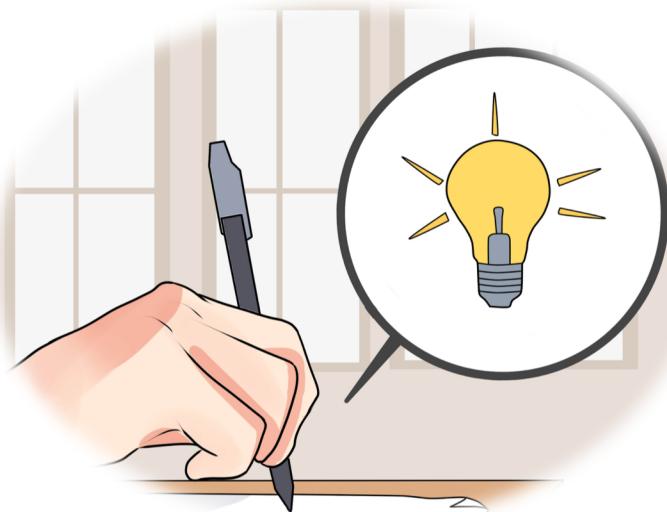
Necesidades emocionales (subconscientes)

- Son necesidades internas que generalmente no identificamos de manera directa y que generan en gran parte nuestro mapa:
 - Certidumbre
 - Capacidad de logro

Creando el plan



Para enfocar nuestra energía en el logro de objetivos, es necesario que logremos identificar:



- El mapa (percepción)
- Necesidades prácticas y emocionales
- Factores que favorecen el logro de objetivos (habilitadores)
- Factores que lo dificultan (detractores)

Con esta claridad podremos definir acciones específicas.

- La mejor herramienta para identificar los elementos y ayudar a los colaboradores a definir el plan de acción es la metodología de coaching.



TERRITORIO

- Luisa trabaja en un centro de contacto de atención a clientes que no cuenta con equipos móviles para facilitarle el teletrabajo, sin embargo le ofrecieron la opción de utilizar su computadora personal y trabajar desde casa.
- Le ofrecen como segunda opción ir a trabajar a la oficina donde tendrán medidas de sana distancia e higiene dado que está en una campaña que se considera servicio esencial.
- Ella es madre de una niña de 11 años que tienen clases virtuales de 9 am a 12 pm diariamente.

MAPA

- “En la empresa no me quieren apoyar”.
- “Yo no tengo forma de trabajar desde casa porque mi hija necesita la computadora y no la voy a dejar sin clases”.
- “Yo no puedo ir a la empresa porque es un peligro que esté yendo y viniendo en el transporte público, además cerraron la estación del metro cerca de la casa”
- “Me voy a unir a ese grupo que quiere demandar a la empresa porque me quieren dejar sin trabajo”



Necesidades prácticas

Trabajo

Dinero

Necesidades emocionales

Seguridad

Capacidad

Apoyo



Habilitadores

- Empresa ofrece opciones de trabajo remoto y en sitio con medidas de seguridad
- Protección (uso de cubrebocas, gel, lavado de manos, rutina de aseo al llegar a casa, etc.)
- Opciones de cambio de turno
- Computadora en casa
- Computadora prestada
- Capacidad de luchar ante a adversidad

Detractores

- Inseguridad, creo que es una estrategia para tener el pretexto para correrme
- Temor de contagiarme
- Temor de que mi hija pierda clases y se atrasé

Sensibilizando al equipo



Pero sobre todo de la **habilidad de su líder percibirlos** y hacer ajustes en el trayecto.

Las **misiones complejas** requieren del esfuerzo y concentración de cada integrante del equipo.





1. Los **mensajes individuales** son más poderosos: la cercanía con los colaboradores y los mensajes que responden a sus necesidades emocionales incrementan la motivación y el compromiso.
2. **Considera el estilo:** la personalidad del colaborador.
3. Cuidemos no ser percibidos **como el capitán** que se va cuando el barco se hunde.
4. Ser **honestos y claros** en lo que tenemos certidumbre.
5. Hablar siempre de en **positivo** (evitar: “no sé” “no puedo”).
6. Enfocarnos en el **corto plazo**.
7. Seamos ejemplo de lo que **queremos ver**.





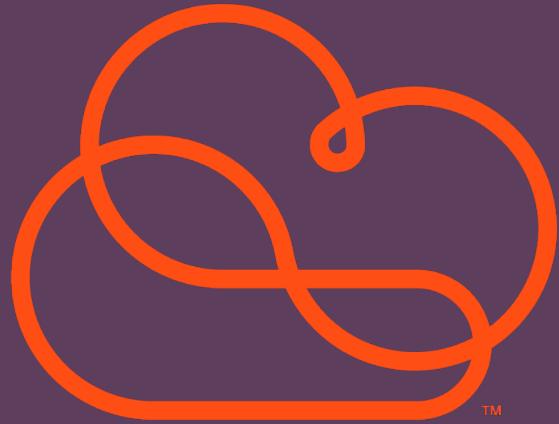
Brenda Zetina

Senior Account Executive de Genesys

brenda.zetina@genesys.com

 GENESYS™





Modelos disruptivos en tiempos de crisis

La Transformación digital impulsada por COVID-19

ADOPT & CHANGE

before any major trends or changes



¿Por qué cambiar hoy si mi
prioridad es asegurar la
continuidad de mis
operaciones?



Genesys Cloud



Omnichannel



genesys

representantes más inteligentes – clientes más felices – mejores resultados



Canal
Correcto



Mensaje
Correcto



Momento
Correcto



Interacción
Correcta

con una rápida implementación

1

Activa Genesys
Cloud

2

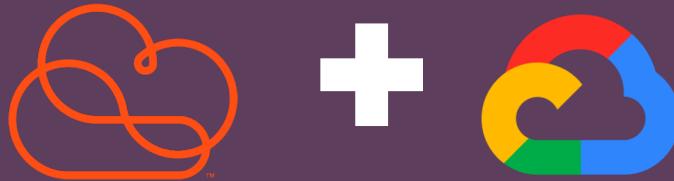
Obten Google
Dialogflow

3

Configura
COVID-19 bot

4

Integra el bot



GENESYS™

Para más información: brenda.zetina@genesys.com



Yura Mykhaylov

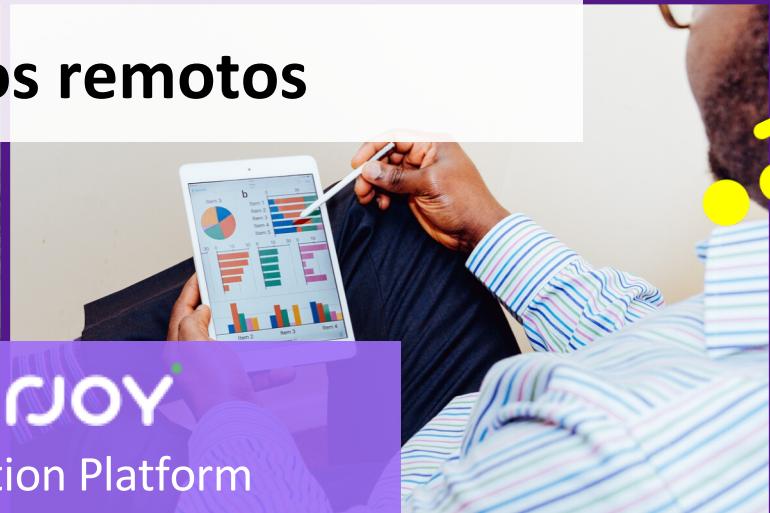
Country Manager de Enerjoy en México

yura@enerjoy.co





Cómo aumentar la motivación Entre equipos remotos



enerjoy

AI Motivation Platform

Enfocado

No solo

Contento

Motivado

Comprometido

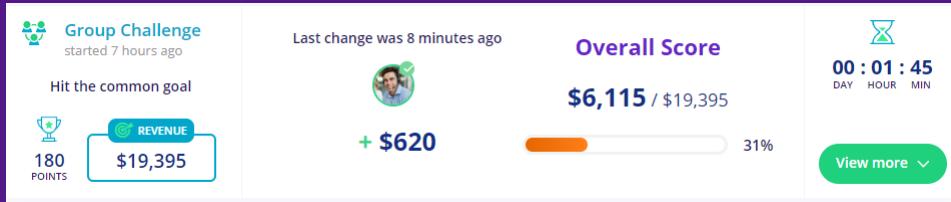
Lo que sienten los empleados cuando trabajan desde casa:



- Soledad, falta de interacción humana
- Sin comunicación, "fuera del circuito"
- Reducción de supervisión y dirección
- Métricas de rendimiento poco claras
- Interrupciones (familia, mascotas, Netflix)
- Demasiado trabajo (horas de trabajo indefinidas, el trabajo es infinito)



Desafiando a nuestros agentes



Nuestros retos

 **Group Challenge**
started 7 hours ago

Hit the common goal

 **180 POINTS**  **REVENUE**
\$19,395

Last change was 21 minutes ago



Overall Score
\$6,115 / \$19,395

+ \$620

 31%

 **00 : 01 : 32**
DAY HOUR MIN

[View less](#)

[Group](#) [Individual](#)

Chat with all challenge participants - click on the team you'd like to tag



\$6,115 / \$19,395

 31%

 **Dave** 10:21 AM
C'mon, Diego, show me what you can !!! 

 **Diego** 10:23 AM
Hi, guys, let's show Dave who we are !  

 **Soni** 10:26 AM
Diego, Lionel,  we are making it 

Type a message... 



enerJoy
AI Motivation Platform

Recompensas

All Published Unpublished Out Of Stock

The image displays a grid of 16 reward items, each with a small icon, a title, and a price. The items are arranged in four rows and four columns. The first row contains: 'APPLE MUSIC' (In stock: 20, \$15), 'X-BOX LIVE GOLD' (In stock: 20, \$25), 'CALENDAR' (In stock: 5, \$18), and 'WORK ARRANGEMENT' (In stock: 2, \$25). The second row contains: 'THE BOSS MAKE ME A COFFEE' (In stock: 2, \$5), 'FREE PARKING' (In stock: 4, \$15), '1 HOUR BREAK' (In stock: 10, \$8), and 'COACHING' (In stock: 50, \$35). The third row contains: '1/2 HOUR WITH PAPP G' (In stock: 10, \$2500), 'COFFEE AND PASTRY' (In stock: 47, \$10), 'ROMANTIC HOTEL' (In stock: 30, \$350), and 'TOOLS' (In stock: 27, \$150). The fourth row contains: 'I PHONE 11' (In stock: 20, \$875), 'X-BOX' (In stock: 30, \$550), 'ELECTRIC BICYCLE' (In stock: 30, \$670), and 'SUSHI WORKSHOP' (In stock: 48, \$110). Each item also includes a small icon representing its category.

Category	Item	Stock	Price
Entertainment	APPLE MUSIC	In stock: 20	\$15
Entertainment	X-BOX LIVE GOLD	In stock: 20	\$25
Work	CALENDAR	In stock: 5	\$18
Work	WORK ARRANGEMENT	In stock: 2	\$25
Work	THE BOSS MAKE ME A COFFEE	In stock: 2	\$5
Work	FREE PARKING	In stock: 4	\$15
Work	1 HOUR BREAK	In stock: 10	\$8
Work	COACHING	In stock: 50	\$35
Personal	1/2 HOUR WITH PAPP G	In stock: 10	\$2500
Personal	COFFEE AND PASTRY	In stock: 47	\$10
Personal	ROMANTIC HOTEL	In stock: 30	\$350
Personal	TOOLS	In stock: 27	\$150
Technology	I PHONE 11	In stock: 20	\$875
Technology	X-BOX	In stock: 30	\$550
Transportation	ELECTRIC BICYCLE	In stock: 30	\$670
Food	SUSHI WORKSHOP	In stock: 48	\$110



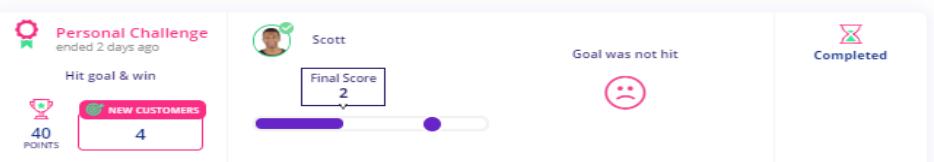
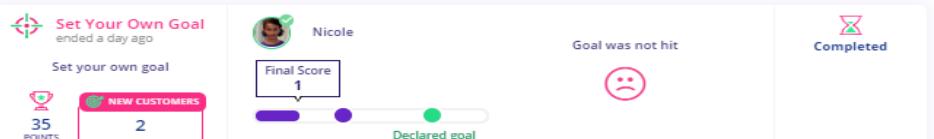
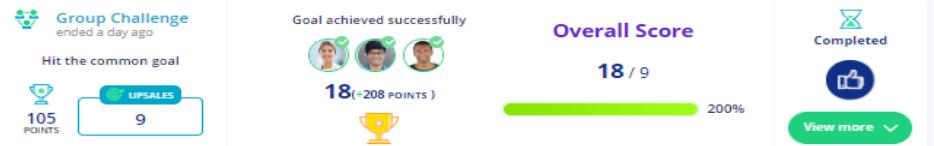
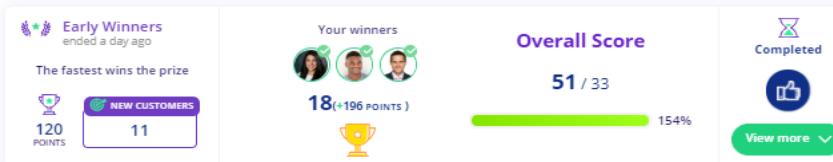
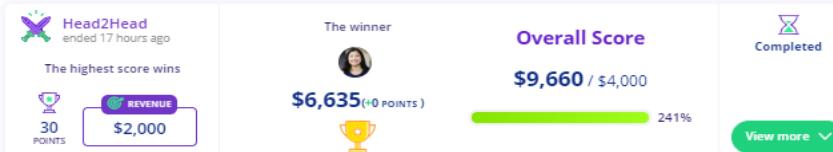
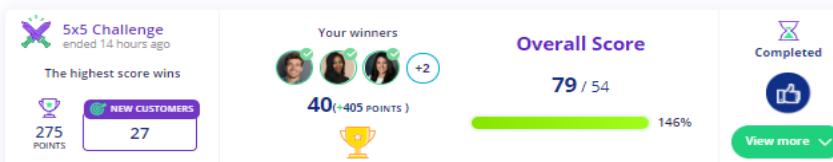
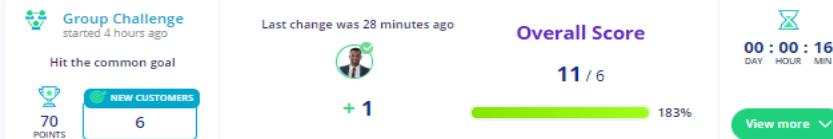
enerjoy
AI Motivation Platform

Las personas no son iguales, de misma manera los retos



- ¿Individual o grupal?
- Si es un grupo, ¿de qué tamaño?
- Si es grupal, ¿qué equipo?
- Competencia o desafío (personal / grupal)
- Duración: corto (2-4 horas) o largo plazo (1-2 semanas)?





APRIL 2020

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
	1	2	3	4		
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

Automatic mode
for 01.05-09.05

Motivating on metrics:

Upsales



Revenue

New Customers

CREATE NEW

03/29/2020 - 04/04/2020

[Back to this week](#)

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
29	30	31	1	2	3	4
GROUP CHALLENGE 28 MAR, 03:30 - 29 MAR	2X2 CHALLENGE 02:00 - 05:00	EARLY WINNERS 01:00 - 04:30	EARLY WINNERS 01:00 - 04:00	GROUP CHALLENGE 03:30 - 07:00	EARLY WINNERS 02:30 - 10:30	
PERSONAL CHALLENGE 28 MAR, 19:30 - 29 MAR	EARLY WINNERS 10:00 - 13:00	1X1 CHALLENGE 31 MAR, 01:30 - 1 APR, 04:30		EARLY WINNERS 2 APR, 04:00 - 5 APR, 03:00		
1X1 CHALLENGE 03:00 - 06:00	1X1 CHALLENGE 15:30 - 19:30	1X1 CHALLENGE 08:30 - 11:30	GROUP CHALLENGE 10:00 - 13:00	1X1 CHALLENGE 05:30 - 13:00	GROUP CHALLENGE 05:30 - 20:00	
PERSONAL CHALLENGE 04:00 - 07:00	GROUP CHALLENGE 18:30 - 23:30	PERSONAL CHALLENGE 09:00 - 20:00	GROUP CHALLENGE 10:00 - 13:30	EARLY WINNERS 08:34 - 11:34	GROUP CHALLENGE 3 APR, 12:30 - 5 APR, 00:30	
EARLY WINNERS 12:00 - 15:00	GROUP CHALLENGE 30 MAR, 22:00 - 31 MAR, 02:00		PERSONAL CHALLENGE 17:30 - 20:30	PERSONAL CHALLENGE 17:00 - 20:30	GROUP CHALLENGE 20:30 - 23:30	
1X1 CHALLENGE 17:00 - 20:00		GROUP CHALLENGE 12:30 - 17:30	2X2 CHALLENGE 20:30 - 23:30	GROUP CHALLENGE 17:30 - 23:30		
GROUP CHALLENGE 29 MAR, 22:30 - 30 MAR, 01:30		2X2 CHALLENGE 19:30 - 23:30	PERSONAL CHALLENGE 1 APR, 20:30 - 2 APR, 00:30	SET YOUR OWN GOAL 2 APR, 22:30 - 3 APR, 02:00		
		PERSONAL CHALLENGE 31 MAR, 21:30 - 1 APR, 00:30	1X1 CHALLENGE 1 APR, 23:30 - 2 APR, 02:30			

¡Estamos para apoyarles!

Sin costo, limitación de usuarios o
compromiso de contratación futura
duarante la contingencia.

Contáctanos:

yura@enerjoy.co

enerJOY



PREGUNTAS
Y RESPUESTAS





¡Gracias!

www.imt.com.mx

capacitacion@imt.com.mx

Tel. 55 5340 – 2290 ext. 6000

