



[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.





**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





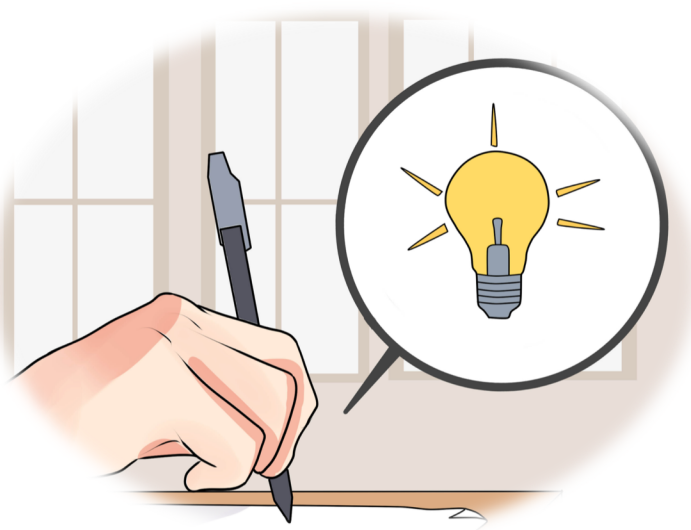


Para enfocar nuestra energía en el logro de objetivos, es necesario que logremos identificar:

- 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 atrase



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](mailto:brenda.zetina@genesys.com)





# 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?

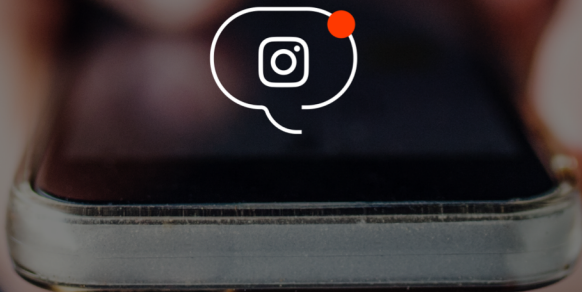
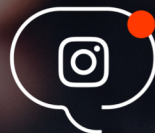




Genesys Cloud



Omnichannel





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](mailto:brenda.zetina@genesys.com)



**Yura Mykhaylov**

Country Manager de Enerjoy en México

yura@enerjoy.co

enerjoy



# Cómo aumentar la motivación Entre equipos remotos



energy

AI Motivation Platform



Enfocado

No solo

Contenido

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


**Group Challenge**  
started 7 hours ago

Hit the common goal


  
180  
POINTS

**REVENUE**  
\$19,395


Last change was 8 minutes ago

  
+ \$620


**Overall Score**  
\$6,115 / \$19,395  
31%


  
00 : 01 : 45  
DAY HOUR MIN

View more ▾



**Head2Head**  
ended 8 hours ago

The highest score wins

  
80  
POINTS


**NEW CUSTOMERS**  
6


The winner

  
8 (+107 POINTS)  



**Overall Score**  
8 / 12  
66%


Completed


  
View more ▾

**Set Your Own Goal**  
started 2 days ago

Set your own goal

  
290  
POINTS

**NEW CUSTOMERS**  
32


  
Samuel

Score  
28


Declared goal  
35 (345 🏆)

Last change was 6 hours ago


+ 1  
(4 left to achieve the goal)


  
00 : 07 : 43  
DAY HOUR MIN

# Nuestros retos


**Group Challenge**  
started 7 hours ago

Hit the common goal

  
180  
POINTS


**REVENUE**  
\$19,395

Last change was 21 minutes ago

  
+ \$620

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

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...

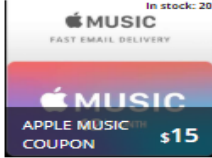


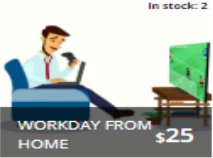




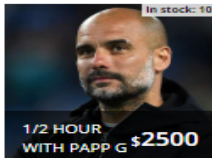
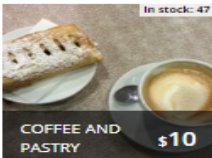
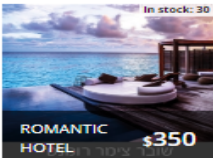
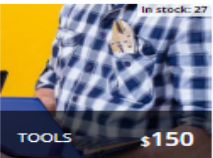
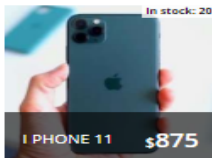
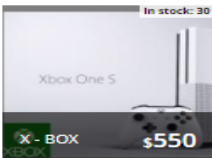






enerJOY  
AI Motivation Platform

# Recompensas

[All](#)
[Published](#)
[Unpublished](#)
[Out Of Stock](#)

 <p><b>APPLE MUSIC™ COUPON</b> \$15</p> <p>In stock: 20</p>	 <p><b>X-BOX COUPON</b> \$25</p> <p>In stock: 20</p>	 <p><b>WORK ARRANGEMENT</b> \$18</p> <p>In stock: 5</p>	 <p><b>WORKDAY FROM HOME</b> \$25</p> <p>In stock: 2</p>
 <p><b>THE BOSS MAKE ME A COFFEE</b> \$5</p> <p>In stock: 2</p>	 <p><b>FREE PARKING</b> \$15</p> <p>In stock: 4</p>	 <p><b>1 HOUR BREAK</b> \$8</p> <p>In stock: 10</p>	 <p><b>1 HOUR COACHING</b> \$35</p> <p>In stock: 50</p>
 <p><b>1/2 HOUR WITH PAPP G</b> \$2500</p> <p>In stock: 10</p>	 <p><b>COFFEE AND PASTRY</b> \$10</p> <p>In stock: 47</p>	 <p><b>ROMANTIC HOTEL</b> \$350</p> <p>In stock: 30</p>	 <p><b>TOOLS</b> \$150</p> <p>In stock: 27</p>
 <p><b>I PHONE 11</b> \$875</p> <p>In stock: 20</p>	 <p><b>X - BOX</b> \$550</p> <p>In stock: 30</p>	 <p><b>ELECTRIC BICYCLE</b> \$670</p> <p>In stock: 30</p>	 <p><b>SUSHI WORKSHOP</b> \$110</p> <p>In stock: 48</p>





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)?



Early Winners  
started 4 hours ago

The fastest wins the prize

150  
POINTS

REVENUE  
Personalized

Last change was 2 minutes ago

+ \$615

Overall Score  
\$83,440 / \$46,143

180%

00 : 01 : 46  
DAY HOUR MIN

View more

Group Challenge  
started 4 hours ago

Hit the common goal

70  
POINTS

NEW CUSTOMERS  
6

Last change was 28 minutes ago

+ 1

Overall Score  
11 / 6

183%

00 : 00 : 16  
DAY HOUR MIN

View more

5x5 Challenge  
ended 14 hours ago

The highest score wins

275  
POINTS

NEW CUSTOMERS  
27

Your winners

+2

40(+405 POINTS)

Overall Score  
79 / 54

146%

Completed

View more

Head2Head  
ended 17 hours ago

The highest score wins

30  
POINTS

REVENUE  
\$2,000

The winner

\$6,635(+0 POINTS)

Overall Score  
\$9,660 / \$4,000

241%

Completed

View more

Set Your Own Goal  
ended a day ago

Set your own goal

35  
POINTS

REVENUE  
\$2,333

Mark

Final Score  
\$14,325

Achieved min goal  
+ 74 Points

Declared goal  
\$2,566 (42)

Completed

send feedback

Early Winners  
ended a day ago

The fastest wins the prize

120  
POINTS

NEW CUSTOMERS  
11

Your winners

+196 POINTS)

Overall Score  
51 / 33

154%

Completed

View more

Group Challenge  
ended a day ago

Hit the common goal

105  
POINTS

UPSALLES  
9

Goal achieved successfully

18(+208 POINTS)

200%

Completed  
View more

Set Your Own Goal  
ended a day ago

Set your own goal

35  
POINTS

NEW CUSTOMERS  
2

Nicole

Final Score  
1

Goal was not hit

Declared goal  
4 (105)

Completed

Early Winners  
ended 2 days ago

The fastest wins the prize

105  
POINTS

REVENUE  
\$7,453

Your winners

+103 POINTS)

Overall Score  
\$44,465 / \$22,359

198%

Completed  
View more

Early Winners  
ended 2 days ago

The fastest wins the prize

35  
POINTS

REVENUE  
\$2,333

The winner

\$7,170(+108 POINTS)

160%

Completed  
View more

Personal Challenge  
ended 2 days ago

Hit goal & win

40  
POINTS

NEW CUSTOMERS  
4

Scott

Final Score  
2

Goal was not hit

Completed

3x3 Challenge  
ended 2 days ago

The highest score wins

90  
POINTS

REVENUE  
\$6,375

Your winners

+143 POINTS)

Overall Score  
\$59,430 / \$25,500

233%

Completed  
View more

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:**



CREATE NEW

Upsales



Revenue

New Customers

 03/29/2020 - 04/04/2020 
[Back to this week](#)

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



# ¡Estamos para apoyarles!

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

Contáctanos:

[yura@enerjoy.co](mailto:yura@enerjoy.co)

The logo for enerjoy, featuring the word "enerjoy" in a white, lowercase, sans-serif font. The "y" has a small green dot above it. The logo is set against a dark blue rectangular background.



# PREGUNTAS Y RESPUESTAS







# iGracias!

[www.imt.com.mx](http://www.imt.com.mx)

[capacitacion@imt.com.mx](mailto:capacitacion@imt.com.mx)

Tel. 55 5340 – 2290 ext. 6000

