

más ofrecen las empresas

percibiendo los beneficios de adoptar los modelos de las grandes empresas para retener talento y mantener a los empleados motivados".

Por ejemplo, compañías como TigoUne ofrece desde ajustes en sus horarios, hasta las posibilidades de conocer las oficinas que tienen en otros países. Pero una muy simbólica fue la de preocuparse por

los horarios de llegada y salida del equipo.

"Luego de analizar las necesidades de nuestros colaboradores, relacionadas con el tráfico de la ciudad, compartir tiempo en familia y propósitos personales, decidimos ofrecer distintas opciones de horario para que nuestros empleados puedan elegir el que más les convenga, lo que les

permite tener una mayor tranquilidad y control sobre su tiempo", señaló Ricardo González, vicepresidente de Gente de TigoUne. Los expertos aseguran que los primeros pasos que deben dar los empleadores son estrategias como ponerse en los zapatos de los trabajadores para saber qué estrategias aplicar.

JOAQUÍN MAURICIO LÓPEZ BEJARANO
jlopez@larepublica.com.co



CARLOS ROLDÁN
MANAGER DE RECURSOS HUMANOS DE MICHAEL PAGE

"Hasta ahora el empresario local está percibiendo los beneficios de adoptar los modelos para retener talento y mantenerlos motivados".



RICARDO GONZÁLEZ
VICEPRESIDENTE DE GENTE DE TIGOUNE

"Ofrecemos tasas preferenciales para créditos de vivienda y medicina prepagada como algunos de los valores agregados".



ALEXANDRA MONTEALEGRE
COORDINADORA DE ESTUDIOS DE AEL

"Falta mucha pedagogía para que las empresas se den cuenta de que los beneficios también ayudan al éxito de las compañías".

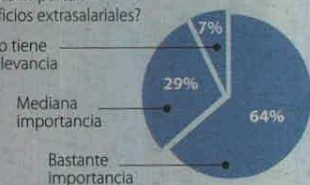
EMPLEADOS LOS INCENTIVOS?

Respuestas encuesta de satisfacción laboral

¿Qué tanto aumenta el compromiso con la empresa?



¿Qué tanto importan los beneficios extrasalariales?



¿Quiénes se benefician con los incentivos?



¿Cuáles son los beneficios más solicitados?



Gráfico: LR / AT

INDUSTRIA. REDES SOCIALES SON ALIADAS

Cinco tendencias para las compañías del futuro en experiencia del cliente

BOGOTÁ. El más reciente estudio realizado por la consultora Deloitte analizó cuál es el panorama de las empresas colombianas en temas de innovación e implementación de estrategias encaminadas a mejorar la experiencia de los clientes. El informe reveló las cinco tendencias del futuro de la operatividad de la experiencia del cliente que las compañías podrían aplicar para mejorar la experiencia de sus usuarios.

1. SOCIAL LISTENING

Las redes sociales como aliadas ofrecen a las empresas nuevas formas de escucha al cliente, que pueden proporcionar una mejor experiencia y servicio, medir la reputación de la marca, impulsar campañas por

múltiples canales y fomentar la innovación del producto.

2. SENTIMENT ANALYSIS

Pese a que las herramientas tradicionales de análisis han sido útiles, la oferta de nuevas plataformas y software les permitirá no solo analizar el contenido de comentarios sino también los sentimientos con los que se han escrito para entender patrones de comportamiento de los clientes.

3. EMPLOYEE ENGAGEMENT

Ofrecer un mejor servicio está relacionado con la experiencia y desempeño que tengan los empleados. Esta tendencia invita a transformar el trato a los clientes escuchando primero a los trabajadores.

ASÍ ES LA ATENCIÓN AL CLIENTE

¿Qué están haciendo las empresas para mejorar la experiencia de sus usuarios?



Fuente: Deloitte

Gráfico: LR / CG

4. GESTIÓN EMOCIONAL

Tradicionalmente las empresas han trabajado en potenciar todos los elementos racionales para impulsar su negocio. Sin embargo, ahora más que nunca estas deberían enfocarse en tomar el control de todos los atributos emocionales inconscientes que intervienen en las decisiones de compra como experiencia, gusto, trato, y usarlo a su favor.

5. DYNAMIC INNOVATION

Involucrar a los consumidores en proyectos de cocreación permite a las empresas tener una fuente gratuita de ideas y conocer las nuevas demandas del mercado.

Finalmente, el informe arrojó que 50% de las empresas tienen establecidos objetivos claros de experiencia del cliente.

LINA MARÍA GUEVARA BENAVIDES
lguevara@larepublica.com.co

PARA LEER



LIDERAZGO

GRANDES EQUIPOS DE NEGOCIO

¿Cuáles son los factores que intervienen en la creación de equipos de alto desempeño? Esa es una de las preguntas que Howard Guttman intenta responder en este texto, en el que además desarrolla una guía para mostrar la manera en la que un buen líder puede contribuir a los equipos de trabajo y lo que deben tener sus miembros.

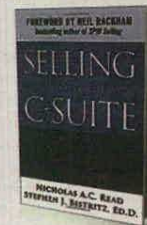


HOWARD M. GUTTMAN
WILEY
PÁGS. 256

COMERCIO

CÓMO VENDER A EJECUTIVOS SENIOR

Este libro no solo tiene claves para conocer de primera mano el funcionamiento de la alta gerencia de cualquier compañía, sino que también le dará detalles de cómo los ejecutivos de ventas realizan su ciclo de compras. El texto trae el plus de que tiene una serie de respuestas entregadas por cientos de ejecutivos de alto nivel.

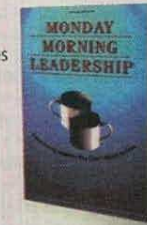


NICHOLAS READ
MCGRAW-HILL
PÁGS. 240

LIDERAZGO

LIDERAZGO EL LUNES POR LA MAÑANA

Una historia de ficción es la gran excusa de David Cottrell, presidente y gerente general del Cornerstone Leadership Institute, para contar ocho sesiones de orientación los lunes por la mañana -de ahí el título- para convertirse en un líder. El libro va recomendado, especialmente, a quienes se quieren convertir en gerentes junior.



DAVID COTTRELL
CL INSTITUTE
PÁGS. 112