

"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO



#Dictionary Hospitality



¿Qué es?

Una explicación de términos
relativos a la centralidad del
empleado

#H

#DictionaryHospitality

Search for a word



Hospitality

¿Qué es Hospitality?

#Hospitality

[.hɒs.pɪ'tæl.ə.ti]

To make everyone **FLOW**
as if they were wearing
slippers at **home**.



#DictionaryHospitality

Search for a word



Hospitality

¿Qué es Hospitality?

#Hospitality

[ˌhɒs.pɪˈtæl.ə.ti]

Hacer a todos FLUIR
como si estuvieran en
zapatillas en casa.



"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO



#Dictionary Hospitality

Hoy hablamos de ...



#Liderazgo

#HH

#DictionaryHospitality

Search for a word



Liderazgo

¿Qué es el **liderazgo**?

Un conjunto de habilidades que sirven para conducir y acompañar a un grupo de personas.

¿Cómo **liderar** en mi entorno profesional?

Proponemos trabajar un modelo apoyado en la escucha activa y el compromiso, para obtener un feedback directo y poner a las personas en el centro de la estrategia.



¿SIMILAR?

capitanear

guiar

dirigir

#DictionaryHospitality

Search for a word



Liderazgo

¿Qué es el liderazgo?



"El liderazgo no consiste en estar al mando, sino en cuidar a las personas a tu cargo"

-Simon Sinek-

#H

"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO



#Dictionary Hospitality

Hoy hablamos de ...



#Feedback

#H

#DictionaryHospitality

Search for a word



Feedback

¿Qué es el feedback?

El feedback es un regalo. Es recibir de un compañero análisis y valoración de tus actitudes, habilidades, virtudes y puntos de mejora.

¿Cómo dar un buen feedback?

1. Tener claros los objetivos.
2. Adoptar un tono profesional.
3. Centrarse en el problema y en la persona.
4. Priorizar la transparencia y la comunicación constante.
5. Ser específico y no generalizar.
6. Escuchar lo que la otra persona tenga que decir.



Similar:

retroalimentación

proceso bidireccional

respuesta

"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO



#Dictionary Hospitality

Hoy hablamos de ...



#Inbound Talent



#H

#DictionaryHospitality

Search for a word



Inbound Talent

¿En qué consiste **Inbound Talent** ?

Hablamos de retener talento. Es una metodología que acompaña el ciclo de vida de una persona en una empresa. Su objetivo es atraer, fidelizar, mejorar el sentido de pertenencia. "Enamorarse" de tal manera que, más que empleado, lo que soy es embajador de mi organización.

¿Cómo se desarrolla el **Inbound Talent**?

- Despertar el interés.
- Entorno laboral agradable.
- Desarrollo del talento y fidelización.
- Enamorar y retener el talento de modo que cada persona se convierta en embajador de la marca, aún estando fuera de ella.

En definitiva, esta metodología se centra en la persona y en sus necesidades para lograr atraerlas o conservarlas.



"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO



#Dictionary Hospitality

Hoy hablamos de ...



#Transformación digital



#H

#DictionaryHospitality

Search for a word



Transformación digital

¿Qué es la **transformación digital**?

Es el proceso mediante el cual una organización integra tecnología digital en todas las áreas empresariales. Este proceso cambia por completo la forma en que una organización ofrece valor a los clientes

¿Quieres saber más sobre la **transformación digital**?

Transformación digital: un proceso de seducción. | Daniel Sánchez Reina | TEDxRúaSanFroilán



Transformación digital: un proceso de seducción. | Daniel Sánchez Reina | TEDxRúaSanFroilán

TEDx TEDx Talks 38,1 M de suscriptores

Susíbirme

847



Compartir

Descargar



#DictionaryHospitality

Search for a word



Transformación digital

¿Quieres saber más sobre la **transformación digital**?

Las dos caras de la transformación digital | Enrique Topolansky | TEDxUNL



Las dos caras de la transformación digital | Enrique Topolansky | TEDxUNL

TEDx TEDx Talks ✓
38,1 M de suscriptores

Suscribirse

👍 188



➦ Compartir

↓ Descargar



Javier Pérez Caro. Business Mentor en Andalucía Open Future:



"La transformación digital pasa por poner al cliente y al empleado en el centro de la estrategia".

"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO



#Dictionary Hospitality

Hoy hablamos de ...



#Organización flexible

freshly /'frefhli/ adj 1 having a lot of
of your hand 2 having a soft, thick inner part
with dark ...
flex ... g, espec ... FLY¹
n [C] BrE an electrical plug used to connect electrical
supply; CORD¹ (3) AmE a wire covered with
flex·ib·il·i·ty /,fleksɪ'bɪlɪti/ [U] 1 the ability to change or be changed to suit a situation 2 the ability of a person, plan etc to be bent easily to suit a situation
flex·i·ble /'fleksɪbəl/ adj 1 able to be bent easily to suit a situation 2 something that is flexible
flexibly adv
flex-time /'fleksɪm/ n BrE a period of time when you can work at a time that suits you

#H

#DictionaryHospitality

Search for a word



Organización flexible

¿A qué nos referimos con **organizaciones flexibles**?

Una organización flexible se aprovecha del cambio moviéndose de forma rápida y decisiva; se adelanta y aprovecha la transformación viéndola como una oportunidad. Al mismo tiempo, se mantiene fuerte para absorber contratiempos.

Aprovecha las oportunidades con éxito y a lo largo del tiempo en un entorno cambiante.

Seis dimensiones de las organizaciones flexibles:

1. Agilidad
2. Liderazgo y gestión
3. Innovación
4. Estrategia
5. Cultura
6. Aprendizaje y cambio
7. Estructura

¿Quieres saber más sobre **organizaciones flexibles**?



"Flexibilidad Organizativa: La clave para el éxito"



"Organizaciones flexibles, la clave para tener éxito"



#DictionaryHospitality

Search for a word

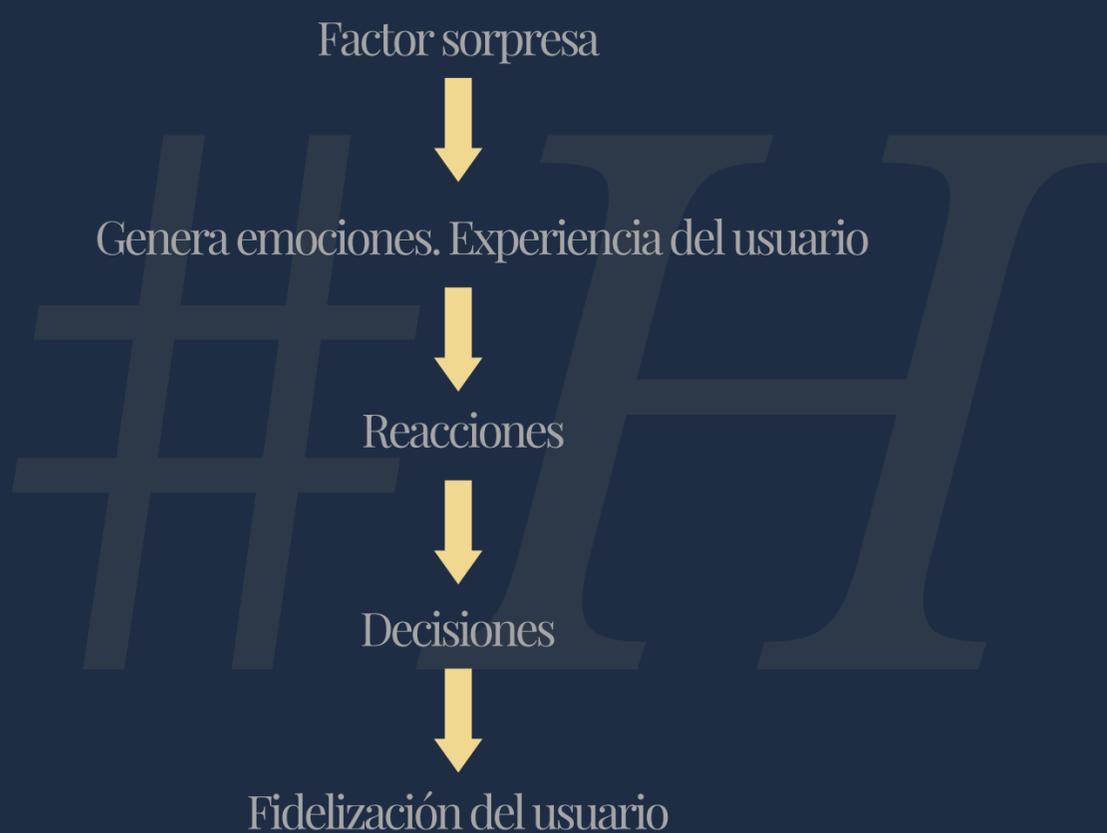


Momento WOW

¿Qué es un momento WOW?

Es el momento sorpresa, ese que no te esperas. Ese encuentro fortuito e inesperado cuando estás buscando otra cosa y que te llena mucho más. El momento WOW está íntimamente relacionado con la **UX**, la **Experiencia de Usuario**.

¿Qué nos aporta un momento WOW?



Similar:

momento sorpresa

encuentro inesperado

encuentro fortuito

#DictionaryHospitality

Search for a word



Momento WOW

¿Cómo generar un momento WOW?

- Apela a los sentimientos
- Personaliza los mensajes: cada persona necesita sentirse única y especial
- Humaniza la comunicación: ¿cuales son las necesidades y los gustos de cada persona?
- Cercanía
- Gestiona los imprevistos; los problemas son oportunidades

¿Cómo ofrecer una experiencia WOW?



Ofrece una experiencia personalizada



Haz un seguimiento cuando menos lo esperen



Haz lo que dijiste que harías



Ofrece algo que no sabían que necesitaban



Ofrece más de lo que esperaban



Se agradecido



Capacita a tus empleados

#DictionaryHospitality

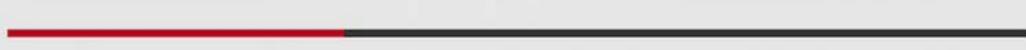
#DictionaryHospitality

Search for a example



Momento WOW

"Un claro ejemplo de un momento WoW ocurrió cuando los 200 pasajeros de un vuelo, de Madrid a La Coruña (lunes a las 8.00) recibieron un smartphone Galaxy Note 8 de manos del Vicepresidente Corporativo de Samsung, consiguiendo auténticos adeptos a la marca. Los resultados superaron todas las expectativas"



#H

#DictionaryHospitality

Search for a word



Design thinking

¿Qué es Design Thinking?

Es un método para generar ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios. Proviene de la forma en la que trabajan los diseñadores de producto. De ahí su nombre, que se traduce de forma literal como «Pensamiento de Diseño».

¿Quién lo utiliza?

Según Tim Brown, actual CEO de IDEO, el Design Thinking «Es una disciplina que usa la sensibilidad y métodos de los diseñadores para hacer coincidir las necesidades de las personas con lo que es tecnológicamente factible y con lo que una estrategia viable de negocios puede convertir en valor para el cliente, así como en una gran oportunidad para el mercado».



Empresas como Apple, Google, IBM, Nike o Zara lo utilizan. Al ser un gran generador de innovación, se puede aplicar a cualquier campo. Desde el desarrollo de productos o servicios, hasta la mejora de procesos o la definición de modelos de negocio. Su aplicabilidad tiene como límites nuestra propia imaginación.

#DictionaryHospitality

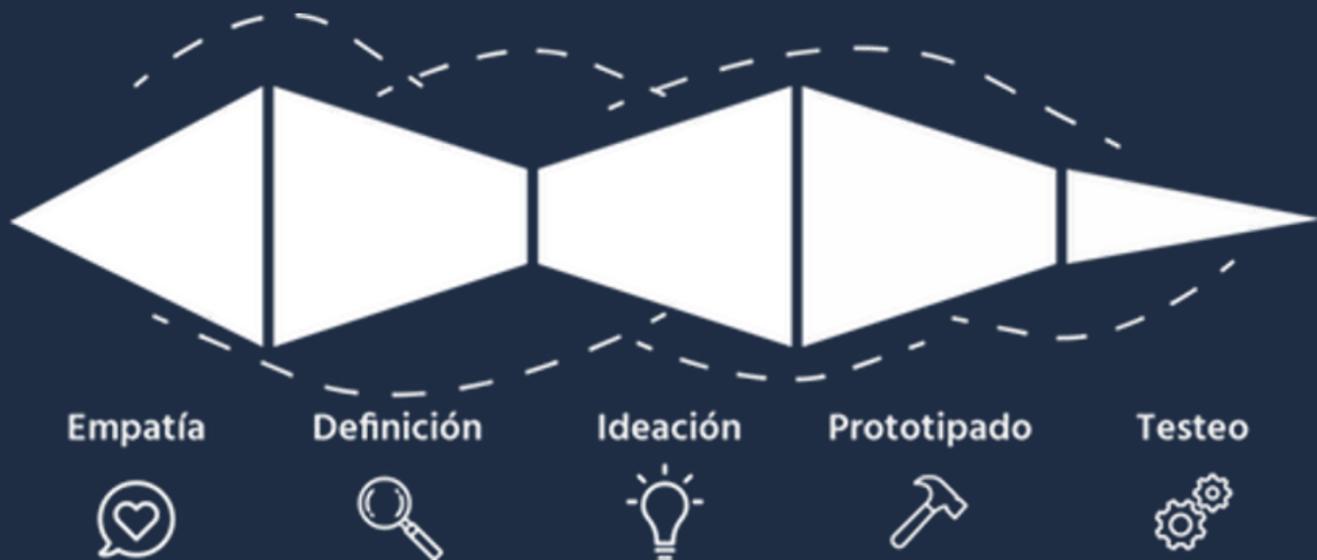
Search for a word



Design thinking

¿En qué consiste?

Se compone de cinco etapas. Es un proceso iterativo, no lineal, sirve para abordar retos complejos compuestos por los llamados *wicked problems*, problemas que son complejos de definir y resolver, y que se irán descubriendo a lo largo de la puesta en práctica del proceso de *Design Thinking*.



- **FASE DE EMPATÍA:** El proceso de *Design Thinking* comienza con una profunda **comprensión de las necesidades de los usuarios implicados** en la solución que estemos desarrollando, y también de su entorno.
- **FASE DE DEFINICIÓN:** se analiza la información recopilada durante la fase de Empatía y recogemos los **datos que aportan valor** y nos llevan al alcance de nuevas perspectivas interesantes. Identificamos problemas cuyas soluciones serán clave para la obtención de un resultado innovador.
- **FASE DE IDEACIÓN:** tiene como objetivo la **generación de un sinfín de opciones**. No debemos quedarnos con la primera idea que se nos ocurra.

#DictionaryHospitality

Search for a word



Design thinking

¿En qué consiste?

- **FASE DE PROTOTIPADO:** convertimos las ideas en realidad. Construir prototipos es **hacer de las ideas algo palpable**. Ayuda a visualizar las posibles soluciones. Además, pone de manifiesto elementos que debemos mejorar, refinar o cambiar antes de llegar al resultado final.
- **FASE DE TESTEO:** probamos nuestros prototipos con los **usuarios implicados** en la solución que estemos desarrollando. Esta fase es crucial y nos ayudará a identificar mejoras significativas, fallos a resolver, posibles carencias... Durante esta fase evolucionaremos nuestra idea hasta convertirla en la solución que estábamos buscando.

DESIGN THINKING



CREAR EMPATIA

Al tener empatía con los usuarios, se descubre su verdadera necesidad y con esa información se puede definir el problema

DEFINIR EL PROBLEMA

Al definir el problema el siguiente paso es generar una lluvia de ideas para desarrollar una posible solución que mejor cumpla con las metas de los usuarios.

IDEAR SOLUCIÓN

Antes de elegir una solución, se debe considerar que ésta concuerde con los objetivos del negocio y previamente realizar un estudio de su viabilidad y un cálculo de la inversión requerida.

CREAR PROTOTIPO

Cuando se decide por una solución, se crea un prototipo el cual es de formato libre siempre que cumpla con el objetivo de ser una muestra preliminar de lo que sería el producto o servicio.

PRUEBAS DE ACEPTACIÓN

Se realizarán pruebas de aceptación con los usuarios. Si es necesario, se corrige, se vuelven a hacer las pruebas de aceptación, hasta crear algo considerado apto y benéfico tanto para el cliente como para la empresa.



#DictionaryHospitality

Search for a word



Employee attachment

El vínculo del empleado

Se trata de crear un fuerte vínculo emocional entre un nuevo empleado y la organización, en sus primeros 120 días.

La vinculación en el lugar de trabajo repercute en la mejora del compromiso y del comportamiento ético. El hecho de saber entender, compartir y comunicar las emociones en el lugar de trabajo permite la seguridad y la creatividad.

LAS 3 CLAVES PARA GENERAR COMPROMISO EN LOS EMPLEADOS

Hoy, el compromiso de los empleados es más importante que nunca. Cuando los tiempos son difíciles, es importante asegurar que los equipos estén involucrados en su trabajo y que estén satisfechos con ello. **Aquí las 3 claves para el compromiso de los empleados.**

🔑 El Entrenamiento Como Base



El 40% de los empleados que reciben una mala formación laboral dejan su trabajo en el primer año. [GoHR.com](#)

¡Asegúrate de preparar a los miembros de tu equipo para el éxito!
Proporcione al equipo un lenguaje en común a través de las evaluaciones

🔑 Promueva El Aprendizaje Y El Desarrollo

El 70% de los empleados tienen alguna probabilidad de dejar su organización actual y aceptar un trabajo en otra que es conocida por invertir en el desarrollo y el aprendizaje de sus empleados. [The Harris Poll](#)

Su equipo necesita motivación y herramientas para aprender nuevas habilidades y avanzar en su desarrollo.
Tómese el tiempo necesario para aprender qué es exactamente lo que motiva a cada individuo.



🔑 Construya una Excelente Cultura Empresarial



Más de la mitad de los empleados están dispuestos a irse a la competencia en busca de una mejor cultura laboral y el **48%** dijo que consideraban trabajar **60 horas semanales** a cambio de una mejor cultura en la empresa. [SpeakAp](#)

La cultura de la compañía es más que sólo remuneraciones materiales y vacaciones. Es un compromiso con la excelencia.
Trabaja con un consultor para encontrar tus puntos ciegos y mejorar.



#DictionaryHospitality

Search for a word



Entorno cambiante (VUCA)

¿Qué es un entorno cambiante (VUCA)?

VUCA se refiere a un entorno que trae consigo una serie de desafíos motivados por causas externas, a los que la organización debe hacer frente.

Engloba 4 características principales:

- **Volatilidad (volatility):** es la velocidad a la que se puede producir una gran cantidad de cambios.
- **Incertidumbre (uncertainty):** se refiere a la limitada capacidad de predecir lo que puede pasar en un futuro.
- **Complejidad (complexity):** se trata de la dificultad para comprender el contexto.
- **Ambigüedad (ambiguity):** falta de claridad para entender el entorno, lleva a la incertidumbre.

A este concepto de "entorno VUCA" se le añade actualmente una H (**VUCA + H**), en referencia a la **hiperconectividad** en la que vivimos.

VOLATILITY
/volatilidad/
Relacionado con el entorno cambiante. Se refiere a la velocidad que se dan los cambios y la escasez de procesos estáticos.
Para hacer frente a la volatilidad, necesitamos una **visión clara con metodologías ágiles adaptas al cambio.**

UNCERTAINTY
/incertidumbre/
Incertidumbre a lo que va a pasar. Las situaciones imprevistas cada vez son más comunes. El cambio es acelerado y vertiginoso, impredecible.
Se afronta con **incertidumbre con entendimiento, conocimiento, comprensión y empatía.**

COMPLEXITY
/complejidad/
Existen distintos factores en la toma de decisiones, no existen precedentes sobre lo que ocurre y desconocemos lo desconocido.
Ante la complejidad, **la claridad se opone al caos que genera cualquier proceso difícil.**

AMBIGUITY
/ambigüedad/
Va de la mano con la interpretación. Cada individuo puede interpretar la misma realidad de forma diferente. Esto influye a la toma de decisiones.
Se supera con agilidad. Se trata de la capacidad de **reacción ante los acontecimientos.**

#DictionaryHospitality

Search for a word



Revolución digital

¿Qué es la **Revolución Digital**?

1950: arranca el proceso de revolución digital que llega hasta nuestros días. La aparición de nuevas tecnologías digitales y su implantación en la empresa provocan un cambio disruptivo en la sociedad y en el modo de entender el trabajo, las relaciones humanas, y el progreso.

¿Quieres saber más sobre la **Revolución Digital**?

Revolución digital y el nuevo entorno internacional | Florentino Portero | TEDxUFV



Revolución digital y el nuevo entorno internacional | Florentino Portero | TEDxUFV

TEDx TEDx Talks 38,1 M de suscriptores

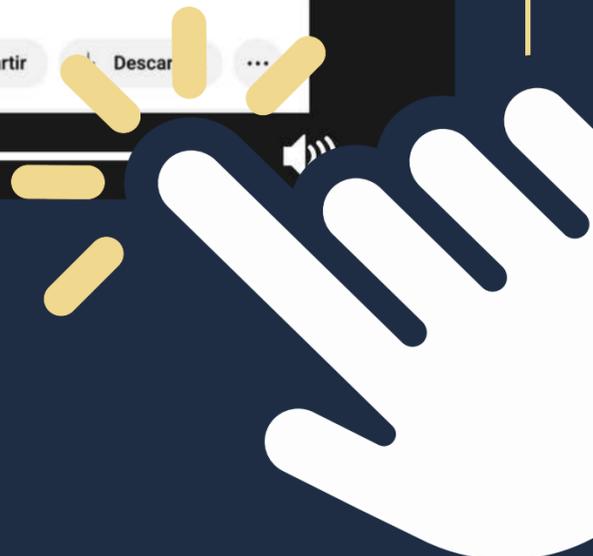
Suscribirse

12



Compartir

Descar



#DictionaryHospitality

Search for a word



Empresa inteligente

¿Qué es una empresa inteligente?

Una empresa inteligente y sostenible es aquella que aplica consistentemente tecnologías avanzadas y mejores prácticas en procesos de negocio ágiles e integrados.

¿Quieres saber sobre qué es una empresa inteligente?

¿Qué es realmente una empresa inteligente?



¿Qué es realmente una Empresa Inteligente?



GBM Corp
1030 suscriptores

Suscribirse



11



Compartir



Descargar



#DictionaryHospitality

Search for a word



RRHH vs fuente de recursos

Y para ti...

¿Qué papel juegan las personas en una organización?

¿Recursos humanos o fuentes de recursos?



"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO