



Euro Attractions Show
Jueves, 1 de Febrero de 2007
10:30 - 11:30

La Cultura de la Zanahoria:
Cómo Conocer y Recompensar a sus
Empleados

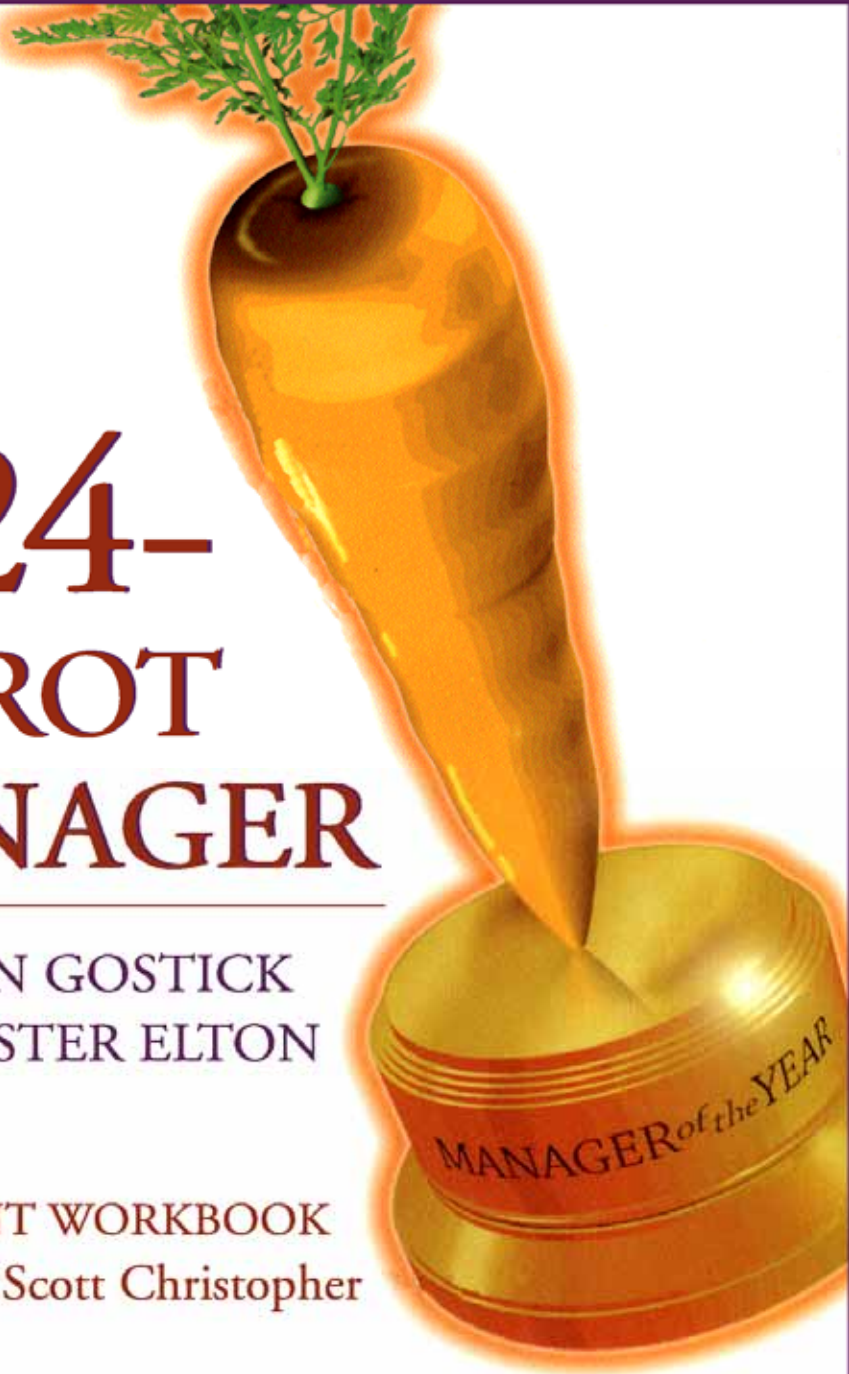
Scott Christopher

Euro Attractions Show
30 Enero – 1 Febrero, 2007
Fibes
Seville, España

THE 24- CARROT MANAGER

BY ADRIAN GOSTICK
AND CHESTER ELTON

PARTICIPANT WORKBOOK
Presented by Scott Christopher





Introducción

Bienvenidos a este seminario sobre “El Director de las 24 Zanahorias,” presentado por Scott Christopher, Director de Formación para el Reconocimiento de O.C. Tanner Company, el proveedor líder en soluciones de reconocimiento del empleado.

¿Quién dice que el reconocimiento del empleado tiene que ser difícil?

Esta presentación os enseñará que podéis lograr un reconocimiento bien definido con un tiempo y un esfuerzo mínimo, y aún así obtener máximos resultados. Os marcharéis de aquí convencido de que el reconocimiento es fundamental para crear un lugar de trabajo feliz, lo que redundará en una reducción de movimiento de personal y un aumento de beneficios. Y seguramente te reirás un poco también.

Este libro de ejercicios está diseñado para seguir el desarrollo de esta presentación; no pretende ser un guión exacto. Esperamos que este libro de ejercicios os sirva posteriormente para refrescar la memoria sobre los temas tratados. Desde esa perspectiva, os ruego que centréis vuestra atención en el ponente y utilicéis esta libreta para tomar notas.

Vuestro capacitador, Scott Christopher, ha viajado por todo el mundo presentando conceptos innovadores para Lucent, Novell, Microsoft, Iomega, Unisys, Compaq/HP, Palm, entre otros.

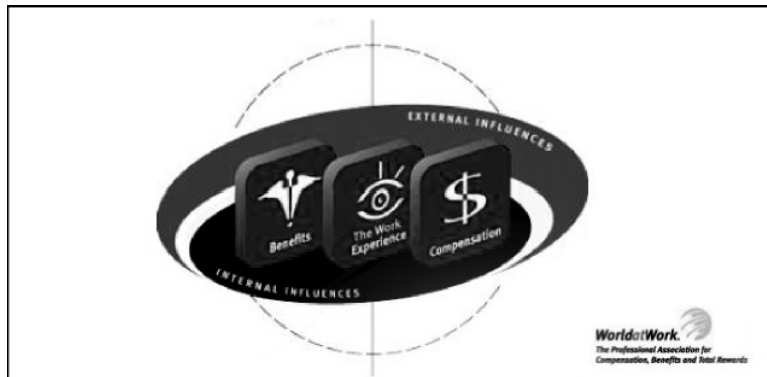
Como autor secundario del éxito editorial “*Una Zanahoria al Día*,” Scott ha colaborado con los autores **Adrian Gostick** y **Chester Elton** “*Objetivo: Zanahoria*” y “*Demostrado: La Zanahoria Funciona*” para crear esta combinación poderosa de conceptos, investigación y ejercicios basados en la zanahoria.



¿Por qué zanahorias? Argumentos a favor del Reconocimiento

Al finalizar esta sección podrás:

- Explicar en qué se diferencia tu empresa
- Explicar en qué medida el reconocimiento está relacionado con la fidelización, la satisfacción y la productividad del personal
- Explicar el papel de la dirección en la experiencia laboral
- Explicar en qué medida el reconocimiento puede transmitir los valores fundamentales



1. ¿En qué se diferencia tu empresa?

- Entorno Laboral = Cómo se sienten las personas en el lugar de trabajo
- Todos los entornos laborales no son iguales
- Algunos lugares de trabajo fomentan un compromiso mayor del empleado

NOTAS:



¿Por qué zanahorias? Argumentos a favor del Reconocimiento

2. ¿Qué tal funciona tu lugar de trabajo?

En el trabajo

- 25% Lloro debido al estrés
- 50% Lugar de “abusos verbales” y “gritos”
- 30% Plazos poco realistas
- 52% Jornadas de 12 horas

NY Times, 31 de enero de 2001

¿Qué piensan tus empleados del entorno laboral?

¿Cómo lo sabes?

NOTAS:



¿Por qué zanahorias? Argumentos a favor del Reconocimiento

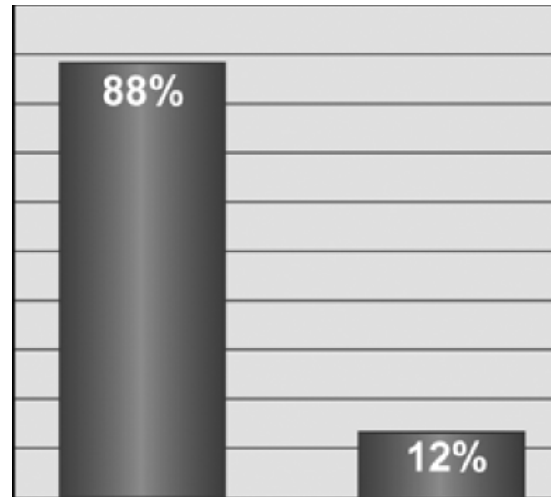
3. Los gerentes marcan la diferencia



- Las personas no se marchan de una empresa; dejan a un supervisor
- En las entrevistas de salida, la mayoría dice que se va porque le ofrecen más dinero
- Las encuestas independientes dicen que el 79% se marcha por falta de reconocimiento
- El éxito de los programas de reconocimiento depende de los gerentes

La manera en que trates a los empleados en los tiempos difíciles determinará la manera en que ellos te tratarán en los buenos tiempos

—Grupo Waterloo



Empleados que dicen que la falta de reconocimiento es el principal problema laboral

Empleados que dicen que los principales problemas laborales son otros

HR Fact Finder, Dic. 1998



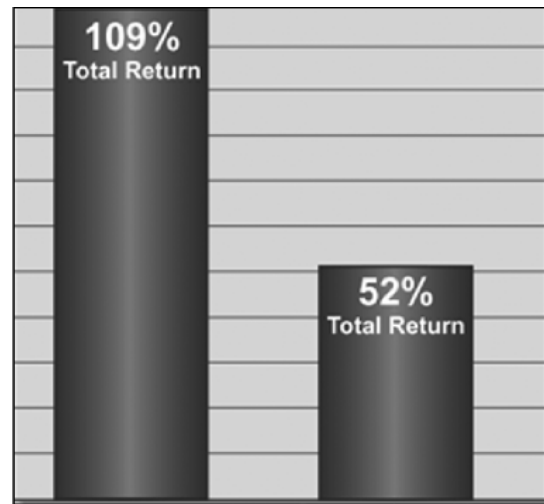
¿Por qué zanahorias? Argumentos a favor del Reconocimiento

El reconocimiento y la alabanza se relacionan sistemáticamente con:

- Mayor Fidelización
- Mayor Satisfacción del Cliente
- Mayor Productividad
- Mayores Beneficios

- Estudio del Lugar de Trabajo de Gallup

Rentabilidad para el Accionista



Empresas con programas de recompensa Empresas sin programa de recompensa

Watson Wyatt Worldwide, Julio de 2000

NOTAS:



Zanahorias Básicas

Al final de esta sección, podrás:

- Entender los fundamentos del reconocimiento del empleado
- Reconocer los beneficios de comunicar los valores corporativos usando zanahorias
- Discernir la diferencia esencial entre alabanza y recompensa

1. Frecuencia

- Zanahorias una vez a la semana
- Nunca es demasiado

2. Encauza tu alabanza

- Nada de “buen trabajo”
- Se concreto
- Reconoce los comportamientos que realmente importan



3. Acuérdate del mejor

- Selecciona al mejor trabajador como ejemplo a seguir
- Los actores B sabrán afrontar el reto
- No se debe dar por sentado al “mejor”

NOTAS:



Zanahorias Básicas

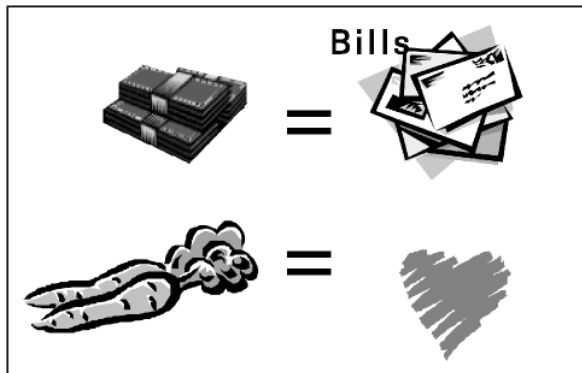
4. Demuéstrales que te preocupas

- Haz que los empleados se sientan valorados
- Se sincero
- Tómate un interés personal

5. Oportunidad

- No lo retrases
- Lugar y hora
- Cuanto más breve mejor

6. Zanahorias antes que dinero



- El dinero pasa al olvido
- Resulta motivador únicamente si son grandes sumas
- Las zanahorias son más baratas y tienen un significado simbólico
- Las zanahorias son un recuerdo tangible de un trabajo o servicio basado en valores



Zanahorias Básicas

7. Alaba los esfuerzos, recompensa los resultados

- Muestras diarias de gratitud y ánimo
- Las zanahorias deben ser acordes al esfuerzo o logro alcanzado
- Fija expectativas realistas
- Deben ser sencillas



NOTAS:



Vamos a Hablar

Hechos:

El 79% de los encuestados ha dicho que dejaron el empleo por falta de reconocimiento

Society for Human Resource Management (SHRM)

El ejecutivo medio de Fortune 1000 dedica el 13% de su tiempo a mediar en conflictos con los trabajadores. . . ¡Esto representa siete semanas al año! (¿Es así cómo quiere pasar su tiempo?)

Time Magazine, 14 de febrero de 2005

En Resumen:

La gente abandona a sus supervisores, no a las empresas.

¿Existen factores adversos para el reconocimiento de las personas en tu lugar de trabajo?

Factores Letales para el Reconocimiento Efectivo:

“Buen trabajo, PERO podrías mejorarlo. . .”

¿Qué estás diciendo realmente?

Alabanza vs. Crítica (5 a 1)

“¡Ya recibes tu reconocimiento cada dos semanas – en tu nómina!”

¿Qué otros factores letales para el reconocimiento efectivo existen?



Presentación de la Zanahoria

Al final de esta sección podrás:

- Definir qué es el reconocimiento informal
- Contribuir con ejemplos reales
- Explicar los beneficios estratégicos del reconocimiento informal
- Explicar el reconocimiento del rendimiento basado en valores

1. Sembrar semillas una vez a la semana

<i>Zanahorias una vez a la semana</i>	
<ul style="list-style-type: none">• Una carta de elogio a la familia• Realizar la tarea que menos te gusta• Recordar los días especiales• Lavar el coche• Plaza de aparcamiento durante una semana• Un viaje como premio• Taza de café	<ul style="list-style-type: none">• Una caja de bombones• Medio día libre para pasarlo con los niños• Álbum de recortes de los recuerdos• Entradas de cine, teatro, partidos• Una película que inspira• Cotton Fitzsimmons

[***www.carrotbooks.com***](http://www.carrotbooks.com)

IDEAS ADICIONALES:



Presentación de la Zanahoria

2. El reconocimiento del rendimiento debe:

- Premiar comportamientos que respalden valores fundamentales concretos
- Ser oportuno
- Ser sencillo
- Ser comedido

Cosecha

- Southwest Airlines – lista de espera de empleo de seis meses
- KFC – el movimiento de personal más bajo de la industria. Los restaurantes que practican el reconocimiento tienen mayores beneficios
- El Container Store – el mejor lugar de trabajo de EE.UU.
- Avis – número uno en satisfacción de cliente en su sector

www.carrotbooks.com

3. Cosecha:

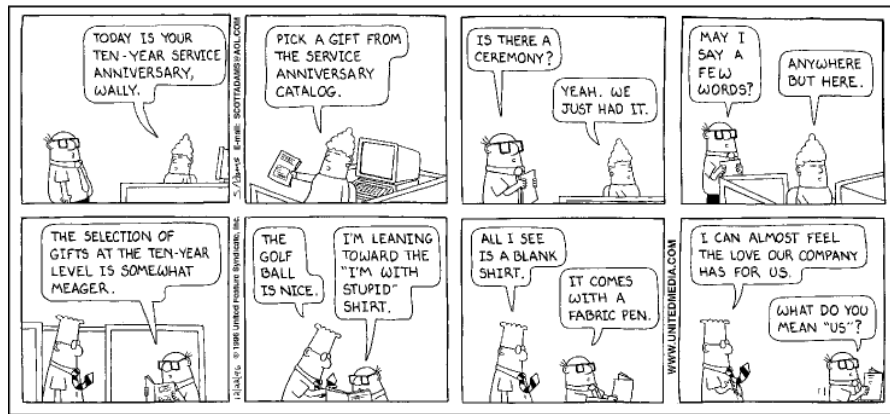
- Menor movimiento de personal
- Mayor productividad del empleado
- Mayor satisfacción del empleador
- Mayor satisfacción del cliente
- Mayores beneficios/resultados



Desacreditar los Mitos

Al final de esta sección podrás:

- Presentar eficazmente un premio al reconocimiento
- Comunicar los valores durante la ceremonia de reconocimiento
- Explicar la importancia del simbolismo



1. Presentación memorable de las zanahorias

- Debe ser memorable
- Debe ser personal y sincero
- Debes describir los valores y los comportamientos que se están reconociendo
- Debe tener un valor y un significado duradero
- Debe realizarse a tiempo

NOTAS:



Desacreditar los Mitos

2. Lo que debes y lo que no debes hacer durante la presentación del premio

SI...Debes invitar a otras personas	NO...Debes ir sin preparación
SI...Debes ser concreto	NO...Debes avergonzarle
SI...Debes relacionar los logros	NO...Debes hacer promesas
SI...Debes realizarlo a tiempo	NO...Debes desaprovechar la oportunidad
SI...Debes permitir que participen otros	NO...Debes ofender

3. Acrónimos útiles

SAIR	CIP
S ituación	C ompañía
A cción	I ndividual
I mpacto	P remio
R elación	

4. Simbolismo

- La zanahoria debe ser acorde al esfuerzo
- Los símbolos de la organización unen al empleado
- Más memorable
- Mayor significado



Desacreditar los Mitos

Por qué los Directores no Reconocen

1. No quieren tomarse confianzas _____

2. No tienen tiempo _____

3. No quieren tener favoritos _____

4. Los otros directores no lo son _____

5. ¿Qué gano yo con ello? _____

6. No tendría valor _____

7. Querrán más dinero _____

8. Querrán más reconocimiento _____



Resumen

- El reconocimiento informal (notas de agradecimiento, correos electrónicos, entradas de cine, es decir, las semillas) puede empezar hoy
- El marco del reconocimiento formal son oportunidades para comunicar los valores corporativos
- Las presentaciones efectivas de premios deben ser oportunas, públicas y sinceras
- Zanahorias antes que dinero; los premios simbólicos tienen mayor impacto y significado
- Piensa en una persona que podría recibir el reconocimiento esta semana de manera formal o informal
- Depende de TÍ

Ah, el Poder de una Zanahoria

- Mayor productividad sostenida
- Mayor fidelización
- Compromiso más sólido y mejor orientado
- Permite a los directores transmitir los valores de manera poderosa y duradera

www.carrotbooks.com



Plan de Acción de Zanahorias

Muy bien, nada de bromitas. Esta es vuestra TAREA. Tiene que haber alguien que consideréis que es merecedor de una zanahoria hoy mismo. Vamos a rellenar este impreso poco a poco y al finalizar esta conferencia podréis ser un campeón del reconocimiento.

Destinatario de la zanahoria _____

¿Por qué? Tenéis que ser muy concretos en este punto _____

Alineamiento de Valores Fundamentales - ¿Cuál? _____

¿De quién es el huerto de zanahorias (programa corporativo o el tuyo propio ?

¿En qué consiste la zanahoria? _____

¿Cuándo/dónde/quién? _____

Temas de conversación zanahoria _____

Involucra a terceros _____

Ahora, ve y hazlo. Tienes hasta la última hora de hoy y mañana. Si no terminas esta tarea bueno, seguramente no pasará nada. Y ese es el problema.

Me gustaría saber que tal os fue. scott@carrots.com Me gustaría tener todos los detalles, tanto si funcionó a las mil maravillas como si no. Podríamos incluir vuestras experiencias en el próximo libro de ejercicios. Poneros la pulsera zanahoria como recordatorio de que debéis conceder una zanahoria al día, y divertirós.

Para más consejos e información, consultad la página www.carrotbooks.com. Podéis apuntaros también para conseguir un boletín electrónico mensual gratuito. (No os preocupéis; no venderos vuestro correo electrónico a distribuidores de correo basura.)



Ejercicio:

Qué puntuación se merecen tus esfuerzos actuales de reconocimiento

0 = Nulo

5 = Ahí andamos

10 = Excelente

Evaluación de Tus Esfuerzos de Reconocimiento Actuales

- | | |
|---|------------|
| 1. Reconozco el trabajo de mis empleados cada semana. | V/F |
| 2. Se la manera en qué cada uno de mis empleados quiere ser reconocido. | V/F |
| 3. Les alabo CINCO veces más de lo que les critico. | V/F |
| 4. Reconozco el trabajo de las personas constantemente. | V/F |
| 5. Recompensó los comportamiento que está vinculados a ciertos valores corporativos. | V/F |
| 6. Los empleados consideran las recompensas que se les otorga como algo valioso. | V/F |
| 7. Doy mucha importancia a la presentación de los premios. | V/F |
| 8. Tomo notas sobre los éxitos importantes del empleado para utilizarlo en las futuras presentaciones de premios. | V/F |
| 9. Creo que nuestros programas de recompensa son significativos y efectivos. | V/F |
| 10. Animo a mis empleados a que se reconozcan y recompensen activamente entre sí. | V/F |
| 11. Nuestros objetivos corporativos, departamentales e individuales están claramente definidos. | V/F |
| 12. Mis empleados se expresan claramente sobre la manera en qué contribuyen a la consecución de nuestros objetivos. | V/F |
| 13. Realizo presentaciones formales delante del equipo para reconocer su gran labor. | V/F |
| 14. Reconozco tanto las mejoras pequeñas como las grandes. | V/F |
| 15. Creo que la nómina únicamente no es reconocimiento suficiente para mi equipo | V/F |

O.C TANNER
The recognition experience

