

¿QUE HACE TRIUFADORA A UNA EMPRESA?

(Ricardo Yohalmo León E.)

1. Personal

- Trátelo como a usted le gustaría que lo trataran.
- Trátelo de tal manera que cada mañana se alegre de venir a darle su trabajo.
- Tome en cuenta las siguientes frases:
 - “No molestes al buey que está cosechando el trigo”.
 - (San Pablo)
- “No neguéis un ala a quien te ha proporcionado el pollo entero”.
- (Proverbio Chino)
- Que el personal sienta que la empresa se interesa en ellos.

2. Producto.

- Imagen
- Disponibilidad
- Servicio post venta.
- Posición en el ciclo de vida.
- Presentación.
- Diferenciación.

3. Mercado.

- Estrategias creativas
- Investigación de los gustos y preferencias de los clientes.
- Conocimiento de la competencia.

4. Ventas.

- Motivación de vendedores (trato, salarios)
- Pronósticos racionales
- Capacitación constante.

5. Operaciones/Producción.

- Índices de eficiencia
- Motivación de obreros.
- Tecnologías de punta.
- Cultura de la calidad.

6. Creatividad e innovación.

- Insatisfacción con el *status quo*.
- Reinventar la empresa.
- Mejoramiento continuo.

7. Servicio.

- Diferenciación
- Cultura de obsesión por el cliente.
- Capacitación constante.
- Retroalimentación.

8. Gerencia.

- Moderna.
- Actualizada.
- Estratégica
- Receptiva.
- Globalizada.
- Visionaria.
- Humana.