

LECTURA ADICIONAL

## MODULO\_5 LIDERAZGO&MOTIVACION

### LECCIÓN\_6\_EQUIPO COMO MOTIVACIÓN

#### RESUMEN DE CONTENIDO

Con el 95% de los clientes diciendo que le diría al menos a otra persona acerca de su mala experiencia de servicio al cliente, no puede permitirse el lujo de ofrecer servicio de atención al cliente que está por debajo del par.

Un equipo desmotivado es la forma más rápida de un servicio de atención al cliente deficiente y una mala reputación.

Usted confía en su personal para ofrecer una experiencia verdaderamente excepcional e inolvidable a los clientes,

**Entonces, ¿qué haces si no estás sacando el máximo provecho de tu equipo?**

#### 1. ¿Por qué es importante el trabajo de trabajo en el trabajo?

Los expertos e investigadores coinciden en que las iniciativas de team building administradas adecuadamente pueden fomentar resultados positivos que van desde el aumento de la moral hasta la mejora de los beneficios. En el contexto específico de la industria hotelera, la mayoría de los estudios han evaluado la capacidad de los **ejercicios de team building para impactar la rotación**, un problema persistente que ha plagado durante mucho tiempo el mercado laboral de la hostelería.

Una y otra vez, los datos de investigación han demostrado que los programas de team building eficaces pueden aumentar drásticamente la tasa de retención entre los trabajadores de la hospitalidad. Sin embargo, los esfuerzos de team building administrados ineficazmente pueden tener el efecto contrario de empujar a los miembros del personal tan lejos de sus zonas de confort que se vuelven alienados y desinvertidos de la organización.

Erasmus+ Estratégica Asociación 2018-1-ES01-KA204-050711



También se han demostrado ejercicios eficaces de formación de equipos **para fomentar una mejor comunicación, cooperación y solidaridad entre los gerentes y los miembros del personal.** En la industria hotelera, estas variables pueden promover un entorno de trabajo dinámico e interdependiente y una cultura organizativa que pueda generar un servicio al cliente verdaderamente excepcional.

Debido a que la calidad del servicio es un factor tan singularmente importante para determinar el nivel de éxito de una propiedad o marca en particular, las organizaciones que buscan mantener una posición competitiva fuerte en la industria de la hospitalidad deben explorar la promesa potencial de ejercicios de team building.

## 2. Tools para el equipo abultado.

Hay muchos beneficios que una organización puede lograr a través de la motivación de los empleados.

A continuación se presentan algunos de los factores que podemos identificar comúnmente;;

- La motivación garantiza una mejor utilización de los recursos y reduce el desperdicio.
- La motivación salvará la brecha entre "la capacidad de trabajar y la voluntad de trabajar"
- Reduce problemas como la rotación de mano de obra, el absentismo, la indisciplina y las quejas
- Mejora la productividad
- Mejora la cooperación y el espíritu de equipo
- Mejora el conocimiento y las habilidades entre los empleados

A continuación algunas de estas herramientas;

### 1.- Crear una línea de comunicación abierta

Puede que no seas consciente, pero *muchas cosas* pueden salir mal con la comunicación. Sub comunicación, falta de comunicación, comunicación deficiente, no te aburriré.

¿Sabías que la falta de comunicación puede ser la razón más importante por la que los empleados renunciaron?

Un estudio reciente mostró que la razón por la que al 62% de las personas no les gustaba su trabajo se debía a problemas de comunicación.

Erasmus+ Estratégica Asociación 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET  
BASILICATA



LAB University of  
Applied Sciences



NIKANOR  
Education means attitude



stpeuropa

Esto incluyó una falta de dirección de la administración, mala comunicación en general, y cambio constante que está mal comunicado.

Usted puede estar pensando 'pero esto se evita tan fácilmente, todo lo que tenemos que hacer es hablar unos a otros más!'

No es tan simple.

Si sus empleados lo encuentran inaccesible y no se sienten como si hubiera una línea abierta de comunicación para expresar libremente sus preocupaciones o preocupaciones, pueden mantenerlo embotellado en el interior y dejar que se enfríe.

Celebra reuniones regulares, pregunta cómo se sienten tus empleados en el trabajo y asegúrate de que todos tengan a alguien con quien se sientan cómodos hablando sobre sus dificultades laborales.

## 2.- Escuchar a todos los miembros del personal

Necesitas ideas para el nuevo evento navideño que se avecina próximamente. Por supuesto, usted recurre a sus compañeros gerentes para obtener algunas ideas y consejos de expertos. ¿Qué pasaría si pudiera obtener información imparcial que sea nueva, fresca y que vaya a motivar al personal?

Suena genial, ¿verdad?

Incluso si sus sugerencias no están incluidas en los planes finales, solo escuchar las ideas y llevarlas a bordo hará que se sientan valorados y parte del equipo.

También puede conseguir que más emocionados acerca de los eventos futuros, que es otra manera sencilla de proporcionar motivación.

## 3.- Pregunte a los empleados qué necesitan

Estamos en las pistas correctas aquí, pero hay más que puede hacer como gerente de hospitalidad para motivar a su personal.

Hacer todo lo posible para preguntarle a su equipo qué necesitan y cómo se sienten hará una gran diferencia en lo motivados que se sienten en el trabajo.

Algunos miembros del personal pueden necesitar un pequeño empujón para analizar su desempeño en el trabajo. Una simple pregunta puede iniciar una conversación para averiguar si tienen las herramientas adecuadas para sobresalir en su trabajo, si el entorno de trabajo está fomentando el crecimiento o si hay algo que podría hacer como gerente para apoyarlos.

## 4.- Permitir tiempo para la creación de equipos

Aunque la creación de equipos puede parecer costosa y requiere mucho tiempo, sin duda vale la pena por los beneficios que usted y su equipo recibirán.

Erasmus+ Estratégica Asociación 2018-1-ES01-KA204-050711



Estas son solo algunas de las razones por las que debe invertir en la creación de equipos para motivar a su personal de hospitalidad:

- Permite a los miembros del equipo socializar en un ambiente más relajado
- Crea un fuerte vínculo de equipo
- Permite al equipo trabajar hacia un objetivo común y celebrar sus logros que pueden replicar en el trabajo
- Da a los miembros del personal más confianza y permite que todos se sientan más cómodos el uno con el otro
- El personal es más creativo y productivo cuando se siente seguro en un equipo
- Construye puentes entre departamentos entre los empleados que normalmente no tendrían la oportunidad de interactuar en el trabajo
- Mejora la moral del personal y crea una actitud más positiva entre el equipo

La construcción de equipos es una parte vital de trabajar en hospitalidad y definitivamente no debe ser evadida si usted está buscando para motivar al personal.

## 5.- Muestra tu aprecio

Usted tiene un equipo trabajador que contribuye al éxito de su empresa y proporciona un servicio al cliente excepcional. No sabes lo que harías sin ellos, y estás seguro de que ellos lo saben.

Pero, ¿verdad?

No asuma que sus empleados saben que están agradecidos por su arduo trabajo.

No se necesita mucho para dar las gracias rápido o decirle a alguien cuánto aprecias su trabajo, así que siempre haz tiempo para dar algunos comentarios positivos.

Ya sea que esté enviando un correo electrónico agradecido, sacando al personal para un almuerzo de comentarios o dejando que alguien se tome la tarde libre, estarán agradecidos del gesto sin importar lo pequeño que sea.

## 6.- Continuar programas de capacitación

La capacitación no se detiene cuando el empleado está lo suficientemente calificado como para trabajar de forma independiente. Debe ser continuo en el lugar de trabajo para proporcionar motivación y mantener a su equipo comprometido.

La industria hotelera está en constante evolución, al igual que las habilidades de sus empleados. No sólo les hace sentir valorados que usted está invirtiendo tiempo y dinero en su desarrollo, sino que también se convertirán en un miembro del equipo más comprometido. ¡Incluso los miembros más experimentados del equipo no quieren dejar de aprender!

Erasmus+ Estratégica Asociación 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET  
BASILICATA



LAB University of  
Applied Sciences



NIKANOR  
Education means attitude



stpeuropa



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Erasmus+ Estratégica Asociación 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET  
BASILICATA



LAB University of  
Applied Sciences



NIKANOR  
Education means attitude



stpeuropa

*"el Europeo Comisión Apoyo Para el Producción De éste Publicación hace No Constituyen Un Endoso De el Contenido Que Refleja el Vistas solamente De el Autores Y el Comisión No Ser mantenido Responsable Para Cualquier Uso Que Puede Ser Hecho De el Información Contenido en ella."*