



Reflexiones de Horst Schulze

Forums de UBN

Plan de Lección 6



Preguntas de Discusión

Por favor, lea las Escrituras y use estas preguntas como guía para el grupo.

1. ¿Cuáles son tus conclusiones de este video? ¿Qué te impactó más?
 - a. ¿De qué maneras usted piensa que el acercamiento de Horst con la excelencia pudo haber sido poco convencional?

Lea Proverbios 29:18; *"Sin profecía el pueblo se desenfrena; Mas el que guarda la ley es bienaventurado."*
2. Horst enfatiza en la importancia de plantear una visión para involucrar mejor al personal. ¿En qué maneras usted cree que la claridad en la visión impacta la calidad del servicio?
 - a. ¿Qué tipo de negocios y decisiones individuales pueden dirigirse mejor por todos en el equipo si ellos claramente conocen la visión de la compañía? ¿Cómo puede mejorar su negocio si cada empleado promoviera la visión de su compañía?
3. Lea Marcos 12:31, *"Y el segundo es semejante: Amarás a tu próximo como a ti mismo."* Muchos pueden pensar acerca de amar a sus clientes, pero este lema puede ser valioso si se aplica a los empleados también. ¿De qué maneras usted ama a sus empleados y como podría esto impactar en la calidad de sus servicios?
 - a. Horst identificó tres cosas que todos los clientes quieren: 1) Servicio libre de defectos 2) Servicio a tiempo 3) Trato amable. En una escala del 1/10, siendo 10 el mejor, ¿Cómo calificaría usted a su compañía en cada una de estas áreas?

Servicio libre de Defectos (__ puntuación)
Servicio a tiempo (__ puntuación)
Trato amable (__ puntuación)
5. Horst menciono que la rotación de sus empleados era solo del 18% comparado con el regular 100% de la industria. Basado en las cualidades que describe, ¿Por qué usted cree que su rotación era tan baja? ¿Cómo usted cree que bajas rotaciones significan un mejor servicio al cliente?

6. ¿Qué aprendió de la discusión de Horst sobre el manejo de quejas de los clientes? ¿Qué podría usted implementar en sus propias prácticas?



Más Profundo

Esta sección es una extensión de los materiales anteriores y está diseñada para proporcionarte un estudio/devoción más profundo por tu cuenta. La Biblia es el mejor recurso que puede utilizarse para guiar nuestras vidas personales y profesionales con el fin de glorificar a Dios. En este segmento se te proporcionará un pasaje bíblico y luego deberás explicar con tus propias palabras lo que significa para ti y cómo aplicarlo a tu trabajo.

Eclesiastés 2:24-26: *"No hay cosa mejor para el hombre sino que coma y beba, y que su alma se alegre en su trabajo. También he visto que esto es de la mano de Dios. 25Porque ¿quién comerá, y quién se cuidará, mejor que yo? 26Porque al hombre que le agrada, Dios le da sabiduría, ciencia y gozo; mas al pecador da el trabajo de recoger y amontonar, para darlo al que agrada a Dios. También esto es vanidad y aflicción de espíritu."*

Lucas 10:38-42: *"Aconteció que yendo de camino, entró en una aldea; y una mujer llamada Marta le recibió en su casa. 39Esta tenía una hermana que se llamaba María, la cual, sentándose a los pies de Jesús, oía su palabra. 40Pero Marta se preocupaba con muchos quehaceres, y acercándose, dijo: Señor, ¿no te da cuidado que mi hermana me deje servir sola? Dile, pues, que me ayude. 41Respondiendo Jesús, le dijo: Marta, Marta, afanada y turbada estás con muchas cosas. 42Pero solo una cosa es necesaria; y María ha escogido la buena parte, la cual no le será quitada."*

Levítico 23:3: *"Seis días se trabajará, más el séptimo día será de reposo, santa convocación; ningún trabajo haréis; día de reposo es de Jehová en dondequiera que habitéis."*

Filipenses 4:8-9: *"Por lo demás, hermanos, todo lo que es verdadero, todo lo honesto, todo lo justo, todo lo puro, todo lo amable, todo lo que es de buen nombre; si hay virtud alguna, si algo digno de alabanza, en esto pensad. 9Lo que aprendisteis y recibisteis y oísteis y visteis en mí, esto haced; y el Dios de paz estará con vosotros."*