

¿CÓMO PODEMOS

***ILUMINAR***

TU VIDA HOY?



Estamos enfocados en la **formación y desarrollo de líderes y culturas organizacionales**, comprometidas con la excelencia y con la visión de ser mejores.

Nuestros programas y talleres están impregnados de una **visión inspiradora, un entusiasmo auténtico y un contenido de valor**, que guían a los participantes por el camino del éxito.

Partimos de que la "capacidad es una actitud" y que "somos más capaces de lo que pensamos ser". Es por esto que en cada encuentro, **la oportunidad para encender la chispa del entusiasmo y acompañarte a crear la oportunidad para "hacer que suceda"** están siempre presentes.

## VALORES



RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL  
POR LIDERAZGO, CALIDAD Y EXCELENCIA



PASIÓN



CALIDAD



INNOVACIÓN



COMPROMISO

## VISIÓN

Ser crecimiento y desarrollo sostenibles  
para nuestros clientes.

## MISIÓN

Iluminar vidas.

# SOBRE NOSOTROS

CEO y Fundadora de Foko Consulting, facilitadora internacional avanzada y coach profesional; es una experta transformando resultados personales y empresariales, orientándolos a seguir el camino del éxito. Es Administradora de Empresas de profesión, con un grado asociado en Negocios Internacionales en New York y un Post Grado en Gerencia de Mercadeo. Autora del libro Empodérate y los audiolibros 30 Elecciones de Exito y el Poder del Enfoke. Trabajó por 12 años en una institución financiera internacional radicada en el país. Su experiencia vivencial liderando equipos de trabajo y logrando resultados de alto desempeño, su capacidad de entrega y su personalidad dinámica y apasionada, la convierten en un recurso importante para llevar a las personas y a las empresas a un nivel superior de satisfacción personal, de calidad de servicio, de capacidad de generación de negocios y de crecimiento gerencial.

Es una estratega en temas de Servicio al Cliente, certificada por el líder global en Servicio al Cliente, Service Quality Institute, y Coach y Speaker certificada por John Maxwell y por Arturo Orantes, Certificación Acreditada por Coaching Ontológico y por la IAC. Certificada en Liderazgo Transformacional por John Hanley. Es Meta Coach certificada, completando también su certificación como facilitadora de Lego Serious Play. Está certificada como facilitadora experiencial bajo la metodología de MetaTraining y en Customer Experience por IZO. Es miembro de la Sociedad Internacional de Neuro Semántica, presidida por Michael Hall, y de la Academia de Neurociencia y Educación.

Su liderazgo efectivo y humano, su capacidad y experiencia de más de 15 años en temas de Servicio, Ventas, Liderazgo, Trabajo en Equipo y Coaching, logrando el enfoque de empresas nacionales y multinacionales en resultados, motivación, desarrollo y productividad, complementan su clara misión de llevar a cabo de manera óptima y constante, una capacitación y crecimiento a todo nivel, con resultados sin precedentes. Actualmente, se encuentra enfocada en la creación de programas de Cultura Empresarial, impregnando de su pasión, entrega y energía a grandes empresas e instituciones internacionales y dominicanas e impactando a más de 5,000 personas, tanto en su vida laboral como personal.

# MICHELLE CAMPILLO

## CEO & FUNDADORA



# NUESTROS CLIENTES

## FARMACÉUTICAS



## PRODUCTOS & SERVICIOS GENERALES



"Acertada, superó por mucho mis expectativas, me marcó la capacidad que mostró Michelle de mantener al público atento, despierto, motivado, reflexionando y participando durante toda la charla, me siento sumamente contento porque llevo exactamente lo que en este momento nos falta como equipo: unión y foko para alcanzar los resultados. En mi ronda diaria hablo con algunos supervisores y me da mucho placer al escuchar de ellos: Estoy poniendo en práctica lo que aprendí con Michelle"

León Teodor  
Gerencia Fabril Planta  
Cervecería Nacional Dominicana

"Excedieron por mucho nuestras expectativas. Definitivamente que marcaron un antes y un después; sin temor a equivocarme, todo lo que hacen es en ¡EXCELENCIA!"

Teresa Soto  
Vicepresidente de Recursos Humanos  
CitiBank

"La capacitación ofrecida por Foko Consulting y Michelle Campillo en nuestra pasada Convención de Ventas superó nuestras expectativas. Fue una experiencia enriquecedora, que recomiendo a cualquier equipo de ventas. Los felicito, pues aquí no hemos dejado de sonreír."

Laura Mena  
Diario Libre

"Ha sido la mejor experiencia que he tenido; me empoderó del valor para seguir, para cambiar mi actitud ante las adversidades. Conocí un camino distinto el cual voy a recorrer pero esta vez no sera en círculos. Siento que lo vivido esa noche cambiará mi vida por completo y me motiva a ser diferente. ¡La mejor experiencia de mi vida!"

Ingrý Rodriguez  
Asistente Administrativa  
ITLA

"Foko se distingue por un servicio excelente, personalizado y una oferta novedosa. Ha sido un aliado excepcional en la capacitación y desarrollo de nuestra empresa."

Larissa Hernández  
Seguros Banreservas

"Michelle es una persona con amplio dominio del escenario donde presenta, logra una conexión inmediata con el público a quien se dirige y tiene la versatilidad de hablarles en un lenguaje llano que logra mantener al público interesado a lo largo de sus intervenciones.

Tiene vasto conocimiento de los tópicos que exterioriza y se ve en control del diálogo en todo momento. Es una excelente expositora y sus mensajes tienen la habilidad de trascender y mantenerse vivos en nuestras mentes luego de haber concluido sus palabras".

Amin Abel Chabebe  
Customer Business Development Manager  
Mead Johnson

## INSTITUCIONES FINANCIERAS



## ASEGURADORAS



## ZONA FRANCA



## NUESTROS SOPORTES



Certified facilitator of  
**LEGO® SERIOUS PLAY®**  
method and materials



## APRENDIZAJE EXPERIENCIAL Y VIVENCIAL

El aprendizaje experiencial, sobre el que fundamentamos nuestra metodología, parte del principio que las personas aprenden mejor cuando entran en contacto directo con sus propias experiencias y vivencias. Esta modalidad, no se limita a la sola exposición de conceptos, sino que a través de la realización de ejercicios y dinámicas con sentido, busca que la persona asimile los principios sobre los cuales se enseña y los ponga en práctica.

# **BENEFICIOS** DE NUESTROS PROGRAMAS

### PROCESOS DE SEGUIMIENTO & COACHING

Sesiones de orientación y retroalimentación por parte de Foko Consulting al equipo de líderes pilares, serán parte esencial de las actividades y éxito de nuestros programas,

### ADQUISICIÓN DE LA METODOLOGÍA

Para los programas de Cultura Empresarial, la empresa se queda con la metodología libre para su uso, que puede impartir, de manera interna, cuantas veces sea necesario sin costo adicional.

### APLICABILIDAD AL TRABAJO

Para nosotros es clave tener un punto claro de partida y uno de llegada. Dependiendo del programa y del proyecto, incluimos un proceso de medición, para garantizar que hayamos logrado los objetivos planteados.

# ***CURSOS & TALLERES***



@fokoconsulting

| 809.331.3737

| info@fokoconsulting.com

# SIRVE CON **PASIÓN**

## ¡EL SERVICIO AL CLIENTE NO ES UN DEPARTAMENTO, ES UNA ACTITUD!

Este programa está diseñado para **ayudar a los participantes a desarrollar un entendimiento de servicio al cliente como una ventaja estratégica de negocios** y rentabilidad sostenibles.

Capacita a los participantes con recursos emocionales e intelectuales, fortaleciendo su capacidad de generar valor. Desarrolla el entusiasmo, intensifica la pasión y lo complementa con estrategias efectivas para marcar una diferencia de valor en tu propuesta personal y corporativa, haciendo de tu servicio uno diferente y apasionado.



### **DETALLES**

**Dirigido a:** Asistentes de servicio, coordinadores de áreas, gerentes y supervisores de sucursales y/o departamentos de servicio, oficiales de cuentas

**Duración:** 12 horas

**Incluye:**

Libro de trabajo  
Campaña de seguimiento online  
2 Sesiones de coaching para quién lo requiera  
Test de actitudes de servicio\*\*\*

**Inversión:**

USD\$350.00 p/p

*\*\*\*Si opta por no realizar el test, la inversión es de USD\$250.00*

Inhouse, para grupos de hasta 30 personas: USD\$6,000.00



#### **MÓDULO 1: ¡TÚ! LO PRIMERO QUE EL CLIENTE DEBE COMPRAR**

- 4 pasos para combatir la parálisis mental que nos impide servir apasionadamente
- ¿Cómo desarrollar tu entusiasmo y alimentar tu pasión para servir?
- 10 pasos para crear impresiones positivas en los demás

#### **MÓDULO 2: SERVICIO CON VALOR AGREGADO**

- Causa el efecto WAO en tu cliente
- Sé un generador de confianza
- 4 principios para agregar valor
- ¿Qué puedes agregar para hacer más fácil la vida de tus clientes?
- 6 formas de lograr la excelencia
- Comunícate con valor
- Demuestra valor haciendo tangible tu servicio
- ¿Cómo marcar diferencias positivas e intencionales en tu cliente?
- 5 normas apasionadas de cortesía
- El poder de la empatía
- ¿Cómo preguntar y escuchar apasionadamente?
- ¡Dale valor al teléfono y sirve!



## **¿QUÉ APRENDERÁ EL PARTICIPANTE?**

#### **MÓDULO 3: TU MEJOR REGALO: UNA QUEJA DE TU CLIENTE**

- 5 razones de fuerza para que tu cliente se queje
- Conservar a tu cliente es prioridad: ¿Cómo hacerlo?
- Estrategias de recuperación de clientes
- Convierte a un cliente furioso en socio

#### **MÓDULO 4: COMPROMÉTETE CON UN SERVICIO EXCEPCIONAL**

- ¿Qué es el compromiso?
- ¿Cómo superar el no?
- ¿Cómo fortalecer tu sentido de urgencia?
- ¿Cómo cultivar el hábito de la acción?



# LIDÉRATE

## & LIDÉRALOS CON EMPOWERMENT

Un líder influye positivamente en las personas de su entorno y lleva a su equipo a producir resultados extraordinarios. Son capaces de producir acción a través de una visión clara, logrando el compromiso de su equipo, para alcanzar la meta.

Los grandes líderes logran desarrollar relaciones valiosas con su gente; proveen retroalimentación efectiva y saben confrontar poderosamente cuando las cosas no salen bien. Hacen del reconocimiento una de sus principales armas estratégicas, y de la confianza, involucramiento y crecimiento de su gente, sus grandes recursos.

Este workshop vivencial está diseñado para **proveer herramientas prácticas y aplicables, que proporcionan resultados positivos y efectivos, a muy corto plazo dentro del participante y su equipo de trabajo.**

### DETALLES

**Dirigido a:** Gerentes mandos medios y altos, supervisores de equipos

**Duración:** 20 horas

**Incluye:**

Libro de trabajo

Campaña de seguimiento online

1 Sesión de coaching para quién lo requiera\*

Evaluación de competencias de liderazgo y diseño de plan de acción\*

**Inversión:**

USD\$550.00 p/p

*\*En caso de que no lo requiera, la inversión es de USD\$380.00*

# ¿QUÉ APRENDERÁ EL PARTICIPANTE?

## MÓDULO 1: LIDÉRATE

- ¿Qué es liderazgo?
- Diferencia entre poder y autoridad
- ¿Quién es un líder?
- Mentalidad adecuada de un líder
- ¿Qué necesita tu equipo de ti como líder?
- 3 grandes capacidades que te hacen un buen gerente
- Escalera del liderazgo: ¿En qué peldaño estoy?
- ¿Cómo me lidero?
- 8 comportamientos que hacen los jefes, que los líderes repelen
- 5 pasos para liderar tu liderazgo

## MÓDULO 2: LA CIMA DE UN LÍDER

- ¿Cómo debe ser el carácter de un líder?
- ¿Cómo influir positivamente en tu equipo de trabajo?
- ¿Cómo me motiva y los motiva?
- ¿Cómo convierto la visión en acción?
- Liderazgo y tu comunicación: ¿Cómo conectar con la gente?
- ¿Cómo escucharlos activamente?
- El liderazgo y tu compromiso. Modelo CARE
- Convierte malas noticias en buenas noticias. Modelo IDEA
- ¿Cómo hacer reuniones efectivas?
- ¿Cómo delegar enfokadamente? Modelo MOVE
- El poder del reconocimiento

## MÓDULO 3: LIDÉRALOS

- Produce cambios positivos en ellos
- ¿Cómo crear equipos de alto rendimiento?
- 3 cosas que necesitan saber los equipos ganadores
- ¿Cómo los empodero? 9 pasos para crear una cultura de empoderamiento
- ¿Por qué la gente no hace lo que tiene que hacer y cómo superarlo?



# ENFOKA TU TIEMPO & LOGRA

Este workshop está diseñado para enseñar herramientas prácticas y aplicables, tanto internas como externas, para incrementar la productividad y efectividad del participante. Sacar el mejor provecho de nuestro tiempo depende de las actitudes y comportamientos que asumamos frente a la vida.



## DETALLES

**Dirigido a:** Cualquier persona que desee mejorar su productividad

**Duración:** 8 horas

### Incluye:

Libro de trabajo

Campaña de seguimiento online

Test de manejo del tiempo

### Inversión:

USD\$250.00 p/p

# ¿QUÉ APRENDERÁ EL PARTICIPANTE?

## MÓDULO 1: TRÁZATE METAS EFECTIVAS

- La precisión y la productividad
- ¿Por qué no logro lo que quiero?
- ¿Cómo fomento la disciplina?
- 7 pasos para lograr tus metas

## MÓDULO 2: IDENTIFICA

- ¿Qué necesito conocer de mí?
- Áreas clave de éxito: ¿Qué son?
- Tus ladrones del tiempo: Identifícalos
- ¿Qué es priorizar?

## MÓDULO 3: ENTUSÍASDATE

- 5 comportamientos para mantener la llama encendida

## MÓDULO 4: 11 PUNTOS DE ENOKE PARA POTENCIAR TU TIEMPO

- Mentalidad adecuada de un líder
- ¿Cómo llevar a cabo reuniones efectivas?
- ¿Qué hacer con las interrupciones?
- ¿Cómo planificarte efectivamente?
- ¿Cómo delegar adecuadamente?

## MÓDULO 5: PRODUCE

- ¿Por qué postergamos?
- 5 pasos para superar la postergación
- ¿Cómo desarrollar sentido de urgencia?

## MÓDULO 6: OPTIMÍZATE SIEMPRE

- Cultiva relaciones positivas
- Celebra tus logros
- 9 enfoques para optimizar tu progreso



# EQUÍPATE & SÉ EQUIPO

Trabajar en equipo requiere de alineación clara y compartida, potenciada por altos niveles de compromiso y buena comunicación.

El objetivo general de este taller, es desarrollar habilidades personales y grupales, sostenibles y efectivas para construir un EAR (equipo de alto rendimiento).

## DETALLES

**Dirigido a:** Cualquier persona que desee potenciar su desempeño dentro de un equipo de trabajo. Equipos que deseen mejorar su relación, alineación y desempeño.

**Duración:** 12 horas

**Incluye:**

Libro de trabajo  
Campaña de seguimiento online  
3 Sesiones individuales de coaching

**Inversión:**

USD\$250.00 p/p





### MÓDULO 1: TRABAJANDO EN EQUIPO

- ¿Qué es trabajar en equipo?
- Equipos productivos vs. equipos improductivos
- ¿Por qué los equipos fallan?
- Las 7 Cs del trabajo en equipo

## ¿QUÉ APRENDERÁ EL PARTICIPANTE?

### MÓDULO 2: SÉ UN EQUIPO GANADOR

- ¿Qué hacen los equipos ganadores?
- ¿Cómo resolver conflictos?
- Feedbacks: ¿Cómo retroalimentar poderosamente?
- Un equipo poderoso tiene un gran líder: 5 pasos para liderar tu liderazgo
- ¿Cómo me equipo?
- El éxito es una actitud: ¿Cómo cultivar una de éxito?





## **DETALLES**

**Dirigido a:** Vendedores, oficiales de negocios, equipos de servicio, gerentes y supervisores de venta

**Duración:** 12 horas

**Incluye:**

Libro de trabajo  
Campaña de seguimiento online  
3 Sesiones individuales de coaching

**Inversión:**

USD\$350.00 p/p

# **VÉNDELO**

El cliente compra al vendedor que le guste y no necesariamente el producto que necesite. El objetivo de este workshop es maximizar el potencial del vendedor, cultivando la actitud ganadora que lo lleve a triunfar y dotándolo de herramientas, técnicas y estrategias efectivas, para incrementar o mejorar sus resultados de ventas.

# ¿QUÉ APRENDERÁ EL PARTICIPANTE?

## MÓDULO 1: BE THE BEST

- ¿Cómo alcanzar tu máximo potencial?
- 9 elecciones para potenciar tu estima como vendedor
- Sorprende con tus primeras impresiones
- Ten una actitud ganadora
- 10 estrategias de los vendedores estrella

## MÓDULO 2: LA VENTA: UNA TRANSFERENCIA DE EMOCIONES

- ¿Qué es venta?
- ¿Por qué compra la gente?
- ¿Necesidad o deseo?
- La ciencia de la persuasión y el poder de la influencia
- SPIN selling
- 4 razones de fracaso en ventas
- ¿Cómo eliminar la postergación?

## MÓDULO 3: PROCESO DE VENTAS: HAZLO QUE FUNCIONE

- 5 formas clave para prepararte
- Haz que ese primer contacto cuente
- Haz presentaciones que generen interés
- Crea imágenes de éxito en la mente de tu cliente
- El arte de preguntar
- Convierte las objeciones en compromisos de venta
- Técnicas para superar las objeciones
- ¡Concreta el negocio! Técnicas poderosas de cierre
- ¿Cómo vender a clientes difíciles?
- Estrategias para retener a tus clientes



MetaTraining es una **metodología que utiliza la metáfora como medio educativo experiencial**. Se construye sobre la filosofía de la Educación Experiencial que parte del principio que las personas aprenden mejor cuando entran en contacto directo con sus propias experiencias y vivencias. Es un aprendizaje *haciendo* que reflexiona sobre el mismo *hacer*. El aprendizaje experiencial ocurre, cuando experiencias cuidadosamente escogidas son apoyadas por reflexión, análisis crítico y síntesis.

#### TRABAJO EN EQUIPO - INTEGRACIÓN



#### LIDERAZGO



#### SERVICIO AL CLIENTE



#### MOTIVACIÓN



meta<sup>®</sup>  
training

*"LA ÚNICA INTELIGENCIA CAPAZ DE COMUNICARSE CON TODAS LAS DEMÁS ES LA INTELIGENCIA METAFÓRICA"*  
-HOWARD GARDNER



LEGO® Serious Play® es una **metodología de comunicación y resolución de problemas**. El objetivo es **fomentar el pensamiento creativo** a través la construcción en equipo de metáforas que reflejan su **identidad organizacional y experiencias**. Los participantes construyen su propio modelo LEGO® mientras son guiados por el facilitador. Este modelo tridimensional sirve como base para **compartir conocimientos, tener discusiones grupales, resolver problemas y tomar decisiones de manera efectiva**.

### *¿POR QUÉ LEGO® SERIOUS PLAY® ?*

Esta metodología **produce ideas y resultados concretos**, ya que cada quien tiene tiempo de construir su contribución antes de iniciar la conversación.

LEGO® Serious Play® **asegura una comunicación más rápida y un mejor entendimiento** porque utiliza visualización 3D, metáforas e historias. Esto permite asegurar que todos salgan con los mismos insights y conocimientos; también significa menos malentendidos.



**METODOLOGÍA**  
**LEGO® SERIOUS PLAY™**

**UNA HERRAMIENTA PARA CONSTRUIR RESULTADOS:  
MAXIMIZA TU POTENCIAL, TU VISIÓN, TU CONFIANZA Y  
TU COMPROMISO.**

# ***CHARLAS & CONFERENCIAS***



@fokoconsulting

| 809.331.3737

| info@fokoconsulting.com

## EL PODER DEL ENFOKE

Cuando hablamos de éxito, hablamos de no sólo saber lo que se quiere, sino de aquello que tenemos que “ser” para lograrlo. Al completar este seminario los participantes serán capaces de *enfokarse* en lo que verdaderamente les apasiona, teniendo claramente la *noción* de lo que son y lo que quieren y la fortaleza para enfrentar adversidades, creando las *oportunidades* para que las cosas sucedan y usando la *creatividad* como su mayor grandeza para alcanzar el poder del *éxito*.

## LA CIMA DE UN LÍDER

La grandeza de un líder no se define por el tamaño de su organización ni por la cantidad de gente que dirige, sino por la manera en que es capaz de mejorar la vida de otros. ¡Un gran líder, hace un gran equipo! El objetivo de esta conferencia es desarrollar el liderazgo de cada participante, iniciando con su capacidad de liderarse a ellos mismos. Durante esta charla, el participante aprenderá lo que hace un líder efectivo, cómo lo hace y cómo formar equipos de alto desempeño.

## DALE PODER A TUS METAS

Según estadísticas, 1 millón de personas en EEUU se trazan metas al iniciar el año, y el 88% de estas personas fracasan. Para no copiar ese patrón y apoyar una cultura que emprenda acción, esta conferencia ayudará al participante a trazarse metas efectivas y que verdaderamente muevan su alma, crear conciencia de la importancia del entusiasmo en la maximización de sus logros, conocer las principales causas de su postergación y cómo eliminarlas y a establecer prioridades y emprender acción.



# ***CULTURA EMPRESARIAL***



@fokoconsulting

| 809.331.3737

| info@fokoconsulting.com

La cultura empresarial es lo que identifica la forma de ser de un empresa y se manifiesta en el sentido de pertenencia, en la capacidad flexible de fijar y lograr **metas comunes**; en sus **normas, sus valores, sus hábitos**. Esto es importante, pues crea una diferenciación entre tu empresa y las demás, transmitiendo un sentido de identidad a sus miembros y facilitando la generación del compromiso individual de cada miembro de tu equipo.

Con Cultura YEAH! creamos **principios institucionales perdurables**, que marcan **diferencias sostenibles** en la oferta de valor de tu empresa. Queremos acompañarte a lograr el **compromiso, la motivación y el sentido de pertenencia** de todo aquel que forme parte de tu **organización**. El compromiso se logra desde el ejemplo y la práctica de los valores por parte de los líderes, lo que proclama coherencia y genera un acercamiento entre cada nivel de la organización.

Queremos que tu equipo, gradual y sostenidamente, incorpore, viva, sienta y ame la visión establecida, convirtiendo estos principios en acciones perdurables.



# LA CULTURA EMPRESARIAL NO SOLO SE CONOCE, TAMBIÉN **SE VIVE**



## ¿CÓMO HA IMPACTADO CULTURA YEAH EN TU EQUIPO?

Cada elemento que hemos recorrido en todo el trayecto de Cultura, como son el compromiso y la confianza, que nos ayudan tanto como seres humanos y como profesionales, no ha tenido precio. Ha sido una experiencia sumamente enriquecedora, que a mí y a mi equipo de trabajo, nos ha elevado de nivel. Los ha impactado como una experiencia muy significativa en sus vidas que han llevado a sus familias, lo viven en el trabajo y lo podemos implementar a diario. Esto cada vez más nos está fortaleciendo como personas y como equipo.

**Iraima Vasquez**

*Dir. Corp. Recursos Humanos*

*Grupo SID*



Este proyecto de culturización ha sido muy importante para todo mi equipo. Como estamos distribuidos en diferentes zonas y ciudades, tener un equipo que esté trabajando unido, bajo los mismos conceptos y con el mismo idioma; tener a todo un equipo unido bajo un mismo fin, para mí ha sido lo más impactante. Nos mantenemos más en contacto, hemos establecido una relación más estrecha. Estamos mucho más unidos.

**Daysi Medina**

*Gerente Corp. de Promoción al Consumidor y Eventos*

*Grupo SID*

## *CULTURA DE* **VALORES**

Son los valores los que alinean a la gente; los que comprometen a todos a trabajar para alcanzar metas comunes. A fin de lograr el compromiso, la motivación y el sentido de pertenencia de todo aquel que forme parte de la organización y considerando una visión integral de las personas, armamos una estrategia para transformar la misión y visión de la empresa en principios institucionales perdurables que constituyan una sostenible cultura organizacional basada en valores. Los “comportamientos y acciones” que estaremos divulgando, sostenidos en los valores, son los que traducirán en el sistema de creencia de toda la organización.

## *CULTURA DE* **COACHING**

Con el objetivo de brindar a los equipos de trabajo herramientas para un desempeño más eficaz, hemos desarrollado la Cultura de Coaching Ejecutivo y de Equipos. Esta busca potenciar sus habilidades en comunicación, liderazgo, relaciones, planificación, coordinación, con el fin de optimizar el logro de los resultados organizacionales. Creamos una estrategia para desarrollar y potenciar las capacidades personales y profesionales del Ejecutivo, fortaleciendo puntos débiles y logrando que manifiesten una conducta humana y solidaria con la finalidad de mejorar aún más el clima laboral.

## *CULTURA DE* **CUSTOMER EXPERIENCE**

EN ALIANZA CON  customer  
service  
1to1

Nuestra cultura de Customer Xperience, la cual consiste en analizar la experiencia actual de sus clientes, conocer sus expectativas, diseñar e implementar una experiencia mejorada y diseñar un plan de medición que permita gestionar la experiencia a través de la mejora continua, coloca al cliente como centro de todas las decisiones de la compañía, logrando una relación más sólida y cercana con los mismos. A la vez, se busca crear una estrategia convertida a los empleados en los principales embajadores de la marca.

## RETOS

- Alinear a 5,000 colaboradores hacia una misma visión y valores
- Mejorar el desempeño en los resultados del negocio
- Lograr que sus empleados se sientan felices, comprometidos con el trabajo, más conectados con los resultados generales y más motivados a hacer mayores contribuciones.

## SOLUCIÓN

Implementamos una "culturización organizacional" para toda la organización. Diseñamos campañas, slogan, programas de desarrollo humano y organizacional, lenguajes, lemas, comportamientos, personajes, juegos, para reforzar los valores de la empresa. Este proceso tiene una duración de 1.5 años.

## RESULTADOS

Como resultado, Grupo SID ha logrado mejorado considerablemente su integración como equipo de trabajo, desde la alta dirección hasta el personal de línea. Se ha fomentado un pensamiento común de los comportamientos que les permitirán alcanzar los objetivos estratégicos. Este único lenguaje, hablados por todos, facilita la obtención de resultados. El clima laboral ha sido impactado muy positivamente; se ha fomentado un estilo de vida laboral y personal basados en comportamientos, sumamente importante para ser un individuo de éxito. Hemos trabajado al ser humano de manera integral. El compromiso, la motivación, la productividad y eficiencia han sido factores altamente impactados con esta cultura.



El Grupo SID es un conjunto de empresas dominicanas de gran importancia comercial, dedicado a la fabricación y comercialización de productos de consumo masivo. El sentido visionario de sus fundadores y su constante diversificación les ha permitido incursionar con éxito en sectores como la agroindustria, el procesamiento de agua, productos cárnicos, lácteos, la ganadería, la floricultura, estaciones de combustible y la industria del entretenimiento.

## RETOS

- Mejorar el servicio ofrecido a los clientes del Banco
- Integrar las áreas administrativas y de soporte, con las áreas comerciales
- Mejorar el desempeño en los resultados del negocio
- Lograr mayor motivación y compromiso del equipo de trabajo

## SOLUCIÓN

Implementamos Pasión Por Servir, una cultura basada en los valores del Banco. A través de programas de capacitación, involucramiento de la alta dirección, diseño de plataformas innovadoras del desarrollo, reforzamos los valores de la Banco, alineando a todo el equipo hacia un mismo objetivo; la excelencia.

## RESULTADOS

Como resultado, la actitud del equipo de trabajo ha mejorado considerablemente. El sentido de pertenencia, la motivación y la responsabilidad han sido factores clave de impacto. La cohesión con las demás áreas ha permitido una mayor fluidez en las operaciones comerciales del Banco, potenciando así los resultados, a tal punto que en Septiembre del 2015 el Banco logró romper los records de ventas en toda su historia, suceso que ocurrió sólo dos meses posteriores a la implementación de la cultura para Banca Personal.

Una de las instituciones pioneras en la banca de servicios múltiples de República Dominicana. Con 40 años de trayectoria, el Banco del Progreso ha evolucionado de manera continua, convirtiéndose en un banco dinámico que se ha destacado por su alianza estratégica con la prestigiosa marca American Express.



# ***CACERÍA DE VACAS SAGRADAS***



@fokoconsulting

| 809.331.3737

| info@fokoconsulting.com

# ¿QUÉ ES?

Dentro de las organizaciones nos encontramos una serie de paradigmas que impiden que esta pueda desarrollarse y competir; a estos paradigmas se le llaman Vacas Sagradas. Las vacas matan la creatividad e inhiben la capacidad de responder prontamente al cambio.

La Cacería de Vacas Sagradas, lanzamos una *campaña participativa de varias etapas, donde los miembros del equipo identifican prácticas y sistemas existentes que ya no funcionan, a la vez que proponen alternativas*. Estos aportes son premiados, estimulando la proactividad de los participantes y reforzando la importancia de sus buenas ideas.

Dependiendo de las necesidades de la empresa, la Cacería de Vacas puede funcionar tanto como componente de nuestro programa de cultura empresarial, como de manera independiente.

## BENEFICIOS

- *Apoya a que tu equipo esté dispuesto al cambio*
- *Sube la moral*
- *Fomenta el trabajo en equipo*
- *Promueve la productividad y orienta al ahorro*
- *Genera el sentimiento de estar facultado*



# ¿CÓMO FUNCIONA?



## EXPECTATIVAS

Se incita la curiosidad de todo el equipo de trabajo, a través del envío de una campaña por correo electrónico y la exhibición de afiches por toda la organización. No se dirá nada al equipo del significado de lo que ocurre, hasta iniciar la campaña.

## LANZAMIENTO

Te reunirás con tu equipo para explicar de qué se trata la Cacería de Vacas. Previamente, se habrá entregado el kit de Cacería, con los sombreros y pistolas de vaquero, guía del líder, y tarjeta de Buenas Ideas.

## PARTICIPACIÓN

El líder estimula a su equipo de trabajo a que participen en la cacería de vacas, buscando políticas, teorías o procesos que sencillamente no agregan valor, utilizando las tarjetas de Buenas Ideas que tienen a su disposición. La participación es voluntaria y el propósito es que sea la más alta posible.

## RECONOCIMIENTO

El reconocimiento es clave en esta Campaña. Que sus empleados sepan la importancia de sus aportes y como impacta el rendimiento de la organización, genera lealtad, compromiso y los estimula a seguir marcando diferencias positivas e intencionales.

# ***HERRAMIENTAS DE DESARROLLO***

# DIAGNÓSTICO & *EVALUACIÓN*

Diagnosticar puntos fuertes, oportunidades de desarrollo y eventuales problemas y dificultades es algo importante para cualquier organización. Contra el actual mercado, competitivo y volátil, es preciso identificar con claridad donde están nuestros puntos de atención.



**EVALUACIÓN  
360 GRADOS**



**ESTUDIO DE CLIMA  
ORGANIZACIONAL**



**EVALUACIÓN  
ASSESS**



**PSYCHTEST**

EN ALIANZA CON



HRTools es una compañía internacional con más de 30 años de experiencia en el mercado mundial, y más de 18 años en Latino América, siendo la principal empresa en el rubro de las herramientas y soluciones de Recursos Humanos de forma global.

# ***GAMIFICACIÓN***

# GAMIFICACIÓN



Los juegos son una manera excelente de dar y recibir **feedback** oportunamente. Es uno de los elementos más importantes, pues le permite a los jugadores entender exactamente cómo lo están haciendo y qué pueden hacer para mejorar.

Jugar nos permite **mejorar**. Las habilidades y conocimientos se van adquiriendo fácilmente, de manera lúdica, lo que genera un sentimiento de **realización y bienestar** entre el equipo.

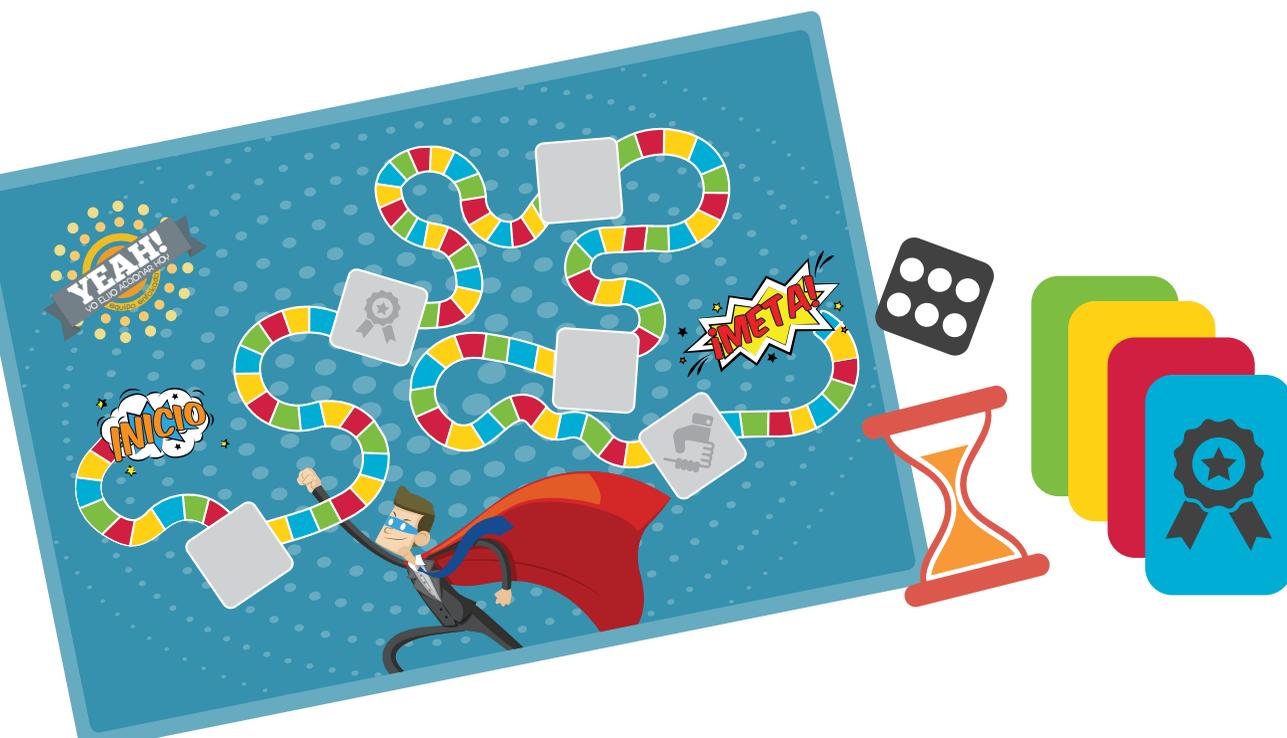


¿CUÁL ES LA SECCIÓN MÁS IMPORTANTE QUE HA ENSEÑADO SU ALUMNO HASTA AHORA?

¿QUÉ PALABRA DESUTILIZARÍA PARA DEFINIR COMO HAS PASADO LOS ÚLTIMOS 30 DÍAS?

Es un aprendizaje **participativo**, que implica y motiva a los jugadores, al mismo tiempo que ayuda a **reforzar** el contenido. Aprovecha los procesos **cognitivos** como análisis y comprensión, y también los **afectivos**, como valores y actitudes.

Es una manera creativa de fijar metas colectivas que generan mayor **compromiso** entre todos los miembros del equipo. Por consecuencia, esto genera mayor **satisfacción** entre los clientes.



Proporciona a los jugadores componentes de **desafío e interacción personal**, creando mayor **compromiso** entre los participantes.





C/Mustafá Kemal Atatürk no. 47  
Naco, Santo Domingo  
República Dominicana

809.331.3737  
809.331.3738  
809.331.3739

info@fokoconsulting.com

**BÚSCANOS  
EN LA WEB**



@fokoconsulting

www.fokoconsulting.com