

LAS 18 INFLUENCIAS Y LOS 20 RECONOCIMIENTOS PARA MOTIVAR

El día que los directivos se atrevan a cambiar el orden del nombre Recursos Humanos por **HUMANOS CON RECURSOS** empezaremos a creernos que los empleados son personas con corazón y alma, con un potencial de crecer profesionalmente, debiendo **“ESPECIALIZARNOS EN ILUSIONAR A NUESTRA GENTE, SUSTITUYENDO EL DISCURSO DEL SACRIFICIO”**.

Del esfuerzo, del apretarse el cinturón, de la cultura del mandar, que me recuerdan lo del trabajo con el sudor de tu frente que acaba dividiendo (por un lado a los responsables y por el otro a los que no creen ni quieren creer) en el ejercicio de su responsabilidad al poner el foco en el esfuerzo. Hay que dirigir el esfuerzo hacia las motivaciones que generan **ILUSIONES** que son, por cierto, **LOS MOTORES MÁS POTENTES PARA “QUERER CAMBIAR”** y, en consecuencia, las de actuar influidas por el liderazgo que siempre crea cambios positivos en su alrededor.

Algunas personas aun se creen que el puesto de trabajo es de su propiedad, que con su inicial formación sin actualizarla, podrá seguir siendo eficaz y que el sueldo se lo paga la empresa por su trabajo. Como consecuencia, nos rodea la cultura de los derechos, las rigideces, el absentismo y otras actitudes y aptitudes contra la eficiencia que exigimos **“TODOS COMO CLIENTES”** y con algunos jefes de “orden y mando” alimentando el fin las empresas y las instituciones y, consecuentemente, más paro.

Quizá formando a los que sí **QUIEREN CREER** en su progreso continuo, acabaremos siendo los suficientes para poder satisfacer, sorprender, vender y fidelizar a los clientes convirtiéndoles en recomendadores positivos para poder competir. Si de entrada nos desanimamos y **NO** nos creemos la mentalidad de cambio, el final de la película nos la sabremos de memoria.



Domènec Biosca i Vidal

Autor de 32 libros de Dirección de Hoteles
y de la Gestión Eficaz de Destinos Turísticos.

Medalla de Oro al Mérito del Conocimiento Turístico, por el Gobierno de España 2011
Premio Nacional de Hostelería FEHR 08 - Mejor experto en Hostelería y Turismo



Educatour
Educadores y
Asesores Turísticos

Una vez más convencido de que las personas sí cambian si las consideramos **PERSONAS CON CORAZÓN** y con **RECURSOS** que hay que saber gestionar ayudándoles a crecer para conseguir su eficiencia consiguiendo integrarlas en los valores del trabajo en equipo y en el desarrollo de sus habilidades naturales y aprendidas con la partitura común de conseguir la felicidad de los clientes convencidos que es su misión.

Esta reflexión acabo de explicarla en una comida con empresarios en una ciudad española. Obviamente los que me felicitaron decían “*Tienes más moral que el “Alcoyano”*” y los que ya habían iniciado el tránsito de dirigir hacia el liderar me preguntan **¿CÓMO MOTIVAR? ¿CÓMO ILUSIONAR?**

... Para aquellos colegas que no estaban, les concretaré de forma breve y directa lo que debe hacerse, a sabiendas de que la motivación depende básicamente de cómo se “**VIVAN**” estas dieciocho circunstancias:

	¿LO CONSIGUE?
1ª El deseo personal de querer aprender.	SI ☐ NO ☐
2ª El nivel de extensión de los talentos que cada uno posee.	SI ☐ NO ☐
3ª El nivel de cumplimiento de los compromisos mutuos.	SI ☐ NO ☐
4ª El nivel de cumplimiento de las conductas sociales positivas.	SI ☐ NO ☐
5ª El nivel de confianza en sí mismo.	SI ☐ NO ☐
6ª El nivel de conocimientos extra-profesionales.	SI ☐ NO ☐
7ª El nivel de la autocrítica.	SI ☐ NO ☐
8ª El nivel de la autoexigencia.	SI ☐ NO ☐
9ª El nivel de influencia de las retribuciones económicas.	SI ☐ NO ☐
10ª El nivel de la influencia de las retribuciones variables.	SI ☐ NO ☐
11ª El nivel de influencia de las comodidades profesionales.	SI ☐ NO ☐
12ª El nivel de influencia de la marca de la empresa.	SI ☐ NO ☐
13ª El nivel de influencia de los reconocimientos.	SI ☐ NO ☐
14ª El nivel de influencia de las posibilidades de promoción.	SI ☐ NO ☐
15ª El nivel de influencia entre la familia y el entorno social.	SI ☐ NO ☐
16ª El nivel de influencia del ambiente de la empresa.	SI ☐ NO ☐
17ª El poder trabajar con el hobby que uno posee y/o con las habilidades que más domina.	SI ☐ NO ☐
18ª El nivel de la gestión de las emociones.	SI ☐ NO ☐



Domènec Biosca i Vidal

Autor de 32 libros de Dirección de Hoteles
y de la Gestión Eficaz de Destinos Turísticos.

Medalla de Oro al Mérito del Conocimiento Turístico, por el Gobierno de España 2011
Premio Nacional de Hostelería FEHR 08 - Mejor experto en Hostelería y Turismo



Como la motivación es IN y también OUT, es decir nos motivamos y nos motivan, resulta muy complejo si no dominamos el buen uso de las dieciocho circunstancias comentadas.

Cuanto menos las pongamos en práctica, más se acabará pregonando que sólo el sueldo motiva; discurso que se centra en dos necesidades, olvidando las otras dieciséis. Por cierto, en este momento de la reflexión, con un auditorio atento y tomando nota, un asistente propietario de tres hoteles, con todo su cariño de buen amigo, me exclamó "**¡¡ÉSTO ES TEORÍA, una UTOPIA, la REALIDAD es DISTINTA!!**" Y tiene razón, tal y como hemos repetido en varias ocasiones, cuando un talento y/o valor, y/o creencias, y/o conducta no se domina, no se practica, se le "castiga"... llamándola teórica, cuando se domina o se quiere aplicar, se le llama práctica.

Seguía teniendo razón cuando exclamó que su realidad era distinta, porque no ha puesto en marcha la partitura de las dieciocho ilusiones, porque no cree y -en consecuencia- desconfía de su gente y también ellos le tratan con la misma desconfianza. Quise aclarar que las acciones de **MOTIVACIÓN** no funcionan sobre todo el personal ni "de golpe", es un proceso que necesita continuidad convirtiéndose en **EL ESTILO DEL LÍDER**, que como una marea, va contagiando, captando y consiguiendo ir afiliando a más personas al "**CREER PARA CREAR EXCELENCIAS**".

Deseo acabar remarcando la importancia de activar uno de los valores más influyentes "**EL RECONOCIMIENTO**" que para que tenga éxito y provoque contagio debe hacerse desde la **AUTENTICIDAD Y SINCERIDAD, PERSONALIZÁNDOLO**, dedicándole el **TIEMPO** suficiente para explicarlo, comentándolo y reflexionándolo, sin prisas ni interrupciones y, obviamente, conociendo las circunstancias -tanto profesionales como personales- que dibujarán las distintas formas de reconocer.

Recordemos que todos deseamos ser escuchados, entendidos y atendidos, dando **MÁS LUZ UNA SONRISA QUE UNA CENTRAL ELÉCTRICA** y encima ¡es gratis! y obviamente las excepciones confirman la regla...



Domènec Biosca i Vidal

Autor de 32 libros de Dirección de Hoteles
y de la Gestión Eficaz de Destinos Turísticos.

Medalla de Oro al Mérito del Conocimiento Turístico, por el Gobierno de España 2011

Premio Nacional de Hostelería FEHR 08 - Mejor experto en Hostelería y Turismo



Educatur
Educadores y
Asesores Turísticos

Si usted, querido lector, aún duda de la posibilidad de cambiar, le invito a que repase los diez cambios en su propia vida:

¿LO PRACTICA?

- | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| 1º ¿Ha cambiado su coche por otro de otra marca y con cambio automático? | SI ☐ | NO ☐ |
| 2º ¿Ha cambiado su televisión embarazada por una súper plana? | SI ☐ | NO ☐ |
| 3º ¿Ha cambiado su máquina de escribir por un ordenador? | SI ☐ | NO ☐ |
| 4º ¿Ha cambiado su móvil por un iPhone? | SI ☐ | NO ☐ |
| 5º ¿Ha cambiado de dieta para cuidar su salud? | SI ☐ | NO ☐ |
| 6º ¿Ha dejado de fumar o tiene previsto hacerlo? | SI ☐ | NO ☐ |
| 7º ¿Ha cambiado las pesetas por euros? | SI ☐ | NO ☐ |
| 8º ¿Ha cambiado de casa? | SI ☐ | NO ☐ |
| 9º ¿Sigue con la primera novia o esposa? ¿ha cambiado de pareja? | SI ☐ | NO ☐ |
| 10º ¿Sigue trabajando en la primera empresa? ¿o ha cambiado varias veces incluso de ciudad? | SI ☐ | NO ☐ |

...¿Cuántas y cuántos cambios le rodean y le seguirán rodeando? ¿Se imagina que no hubiese aceptado ningún cambio?

Para ayudarle a poder escoger como desea reconocer a sus colaboradores le invito a estudiar cada una de las opciones en “**LA CESTA DE RECONOCIMIENTOS**” en función de las necesidades y expectativas de cada persona:

¿LO PRACTICA?

- | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| 1ª Con días libres | SI ☐ | NO ☐ |
| 2ª Con prioridad en sus vacaciones | SI ☐ | NO ☐ |
| 3ª Con flexibilidad en su horario | SI ☐ | NO ☐ |
| 4ª Con mayor formación | SI ☐ | NO ☐ |
| 5ª Con distinciones honoríficas públicas | SI ☐ | NO ☐ |
| 6ª Con ascensos | SI ☐ | NO ☐ |
| 7ª Con la pertenencia a los Comités de Dirección | SI ☐ | NO ☐ |
| 8ª Con la invitación a participar en los círculos de innovación | SI ☐ | NO ☐ |
| 9ª Con ayudas anuales para la familia | SI ☐ | NO ☐ |
| 10ª Con becas de estudio para la familia | SI ☐ | NO ☐ |



Domènec Biosca i Vidal

Autor de 32 libros de Dirección de Hoteles
y de la Gestión Eficaz de Destinos Turísticos.

Medalla de Oro al Mérito del Conocimiento Turístico, por el Gobierno de España 2011
Premio Nacional de Hostelería FEHR 08 - Mejor experto en Hostelería y Turismo



Educatour
Educadores y
Asesores Turísticos

- 11ª Con las vacaciones pagadas SI ☐ NO ☐
- 12ª Con la activación de contactos vips para solucionar problemas personales o familiares SI ☐ NO ☐
- Con las bolsas de alimentación a precio de economato SI ☐ NO ☐
- 13ª Con permisos para salir a buscar a los suyos SI ☐ NO ☐
- 14ª Con la guardería en la empresa SI ☐ NO ☐
- 15ª Pudiendo escoger los miembros de su equipo SI ☐ NO ☐
- 16ª Exhibiendo en su uniforme los idiomas y especialidades SI ☐ NO ☐
- 17ª Con variable sobre:
- ✓ Las ventas iniciales SI ☐ NO ☐
 - ✓ Las ventas repetitivas SI ☐ NO ☐
 - ✓ Los ahorros propios SI ☐ NO ☐
 - ✓ Los clientes nuevos SI ☐ NO ☐
 - ✓ El nivel de satisfacción de los clientes que él trata SI ☐ NO ☐
 - ✓ Las ideas que provocan nuevas ventas SI ☐ NO ☐
- 18ª El punto anterior pero aplicado a todo el equipo. SI ☐ NO ☐
- 19ª Por actuar como formador en el “aula de la empresa”. SI ☐ NO ☐

...Podría seguir detallando opciones explicando los centenares de casos en que he intervenido, pero prefiero ofrecerle **“TRES RECOMENDACIONES”**:

1ª **Escoja para reconocer a cada uno de sus colaboradores aquello que desde el máximo conocimiento de sus deseos crea que acertará en sus necesidades y/o ilusiones.**

2ª **Las compensaciones pueden ser:**

- ✓ **Económicas, Emocionales, Sociales, Culturales, de Prestigio, Comodidad, Previstas, Sorpresas, Públicas, Privadas, Discretas**

3ª **Recuerde que en ESTE MERCADO DE OFERTA DONDE TODO SE SABE Y OPINA, QUIEN NO CAMBIA LE CAMBIAN... “¿QUÉ PREFIERE SER AUTOR DE SUS CAMBIOS O SER EL ÚLTIMO EN ENTERARSE QUE VA A SER CAMBIADO?”**



Domènec Biosca i Vidal
 Autor de 32 libros de Dirección de Hoteles
 y de la Gestión Eficaz de Destinos Turísticos.

Medalla de Oro al Mérito del Conocimiento Turístico, por el Gobierno de España 2011
 Premio Nacional de Hostelería FEHR 08 - Mejor experto en Hostelería y Turismo



Educatour
 Educadores y
 Asesores Turísticos

...Ojalá esta reflexión le anime a dedicar tiempo, atención y alma a los valores de las buenas personas porque será el primer paso para querer cambiar mejorando, sustituyendo **LA MENTALIDAD DE CAMBIO** por el **CAMBIO de MENTALIDAD** hacia la excelencia en la satisfacción de los clientes organizándonos como un solo equipo de “todos anfitriones vendedores”.

¿APUESTA?

SI ☐ NO ☐

Domènec Biosca

Director del programa de formación:

LAS NUEVAS ESTRATEGIAS DEL ÉXITO

dbiosca@educatur.com

Twitter: @dbiosca

www.educatur.com



Domènec Biosca i Vidal

Autor de 32 libros de Dirección de Hoteles
y de la Gestión Eficaz de Destinos Turísticos.

Medalla de Oro al Mérito del Conocimiento Turístico, por el Gobierno de España 2011
Premio Nacional de Hostelería FEHR 08 - Mejor experto en Hostelería y Turismo



Educatur
Educadores y
Asesores Turísticos