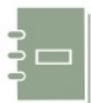


**PROPÓSITO:****MOTIVACIÓN:**

ASÍ LO HACEN LOS EXPERTOS

**LOS REGALOS DE JUANITA Y EMILIO**

Hace año y medio Emilio y Juanita decidieron iniciar un negocio de regalos. Su decisión se basó, no sólo en la necesidad de producir dinero para poder atender sus gastos y gustos, sino también en las habilidades de Emilio para manejar el dinero y las de Juanita para el diseño y las manualidades.

Aunque el negocio, durante los primeros 10 meses, rindió frutos, pues mes a mes se superaban las ventas estimadas, hace dos meses y medio, los jóvenes observaron una reducción importante en sus ventas. Por ello, Juanita y Emilio han estado conversando acerca de lo que pudo haber ocurrido.

Emilio le expresó a Juanita: ¿sabes Juanita? La semana pasada alrededor de unas 11 personas se comunicaron conmigo para pedirme información sobre nuestros productos, como siempre les envié las fotos, pero 6 dejaron los mensajes en visto y los demás me preguntaban si podríamos ofrecerles algo diferente.

Analizando lo que viene ocurriendo hace varias semanas, y la información que estas personas me transmitieron, creo que cometí un gran error con nuestro negocio, que el hecho de ser un poco cuadrulado, no me permitió ver que si no innovamos los clientes pierden interés y motivación. Y yo pensando que entre menos oferta más rápida la decisión de compra...

Juanita intervino: yo no creo que el error sea una de tus principales cualidades Emi, el que tú seas tan esquemático y riguroso nos ha permitido mantener el negocio y superar, durante varios meses las expectativas de ventas. Además, sé que la intención de ofrecer sólo 5 tipos de productos facilitaba mi trabajo y nos permitía realizar una inversión adecuada, en razón de la ganancia que obtenemos por producto y los precios con los que queremos competir. Pero ¿sabes? Coincido contigo en que nuestros clientes se aburrían de ver lo mismo, yo en algún momento lo pensé, pero en vez de hacer un análisis completo de la situación o buscar información al respecto para ofrecerte más argumentos o un plan de mejora, no insistí y consideré que lo mejor era seguir como íbamos. Pero bueno Emi, acá, más allá de llorar sobre la lecha derramada, como diría tu mamá, jaja, necesitamos ponernos pilas a revisar qué vamos a hacer para resarcir nuestros errores y darle impulso a nuestro negocio.

Si mi Juanis, ¿te parece si hablamos con mi hermano? Tú sabes que el es un duro para los negocios, pidámosle que nos ayuda a pensar en acciones de mejora.

Emilio y Juanita fueron a hablar con Diego, le contaron lo que estaba ocurriendo con el negocio, frente a lo cual los dijo:

Bueno pelados, como ustedes saben, en Internet y redes sociales tenemos mucha competencia; competencia que todos los días está innovando, no sólo con el tipo de productos que ofrecen, sino con la atención que le brindan al cliente. Además de que su oferta es limitada, es importante que le den otro toque a sus productos, por ejemplo, que personalicen algún artículo de la anqueta, que las tarjetas o bombas tengan diseños...no sé, ahí les toca informarse y capacitarse. Por otro lado, los tiempos de atención los deben mejorar, si tú estás en el colegio y alguien te escribe Emi y le respondes una o dos horas después, el cliente se aburre y busca inmediatamente otras alternativas. La gente espera una respuesta inmediata, busca información sobre cómo puedes automatizar la atención de tus clientes vía Whatsapp, por ejemplo. En realidad, creo que ahí está el detalle, si

invierten tiempo en revisar opciones y aprender nuevas estrategias para atender su negocio, de seguro las ventas volverán a aumentar.

Los jóvenes le agradecieron a Diego y se despidieron. Posteriormente se sentaron a revisar qué acciones debían implementar.

Juanita por ejemplo dijo: voy a tomarme un tiempo para revisar lo que hace la competencia y tal vez buscar algún curso online con el que pueda aprender otras técnicas para mejorar nuestros productos. Emi, ¿Por qué no averiguas un curso relacionado con atención al cliente, como dijo tu hermano?

¿Un curso Juanita! ¿A qué horas lo voy a hacer? Tu sabes que entre nuestro emprendimiento, el colegio y los entrenamientos con mi equipo gamer, no me queda tiempo para nada.

A ver Emi- dijo Juanita- ¿tu intención es continuar con el negocio y seguir creciendo, o no? Recuerda nuestros propósitos y los sueños que hay detrás de que esto funcione y que para lograrlo debemos esforzarnos. ¿Tú crees que tengo ganas de estudiar más con lo colgada que estoy con español?, pero necesito producir dinero para ayudar a mi mamá con mis gastos.

Si, Juanis, tienes razón...metámosle la ficha al negocio.

¿Sabes Juanis? hacer negocios se parece a jugar videojuegos, si no mejoras tus estrategias no cumples con tus propósitos. Busquemos la forma de organizar nuestro tiempo para cumplir con los de nuestro emprendimiento.

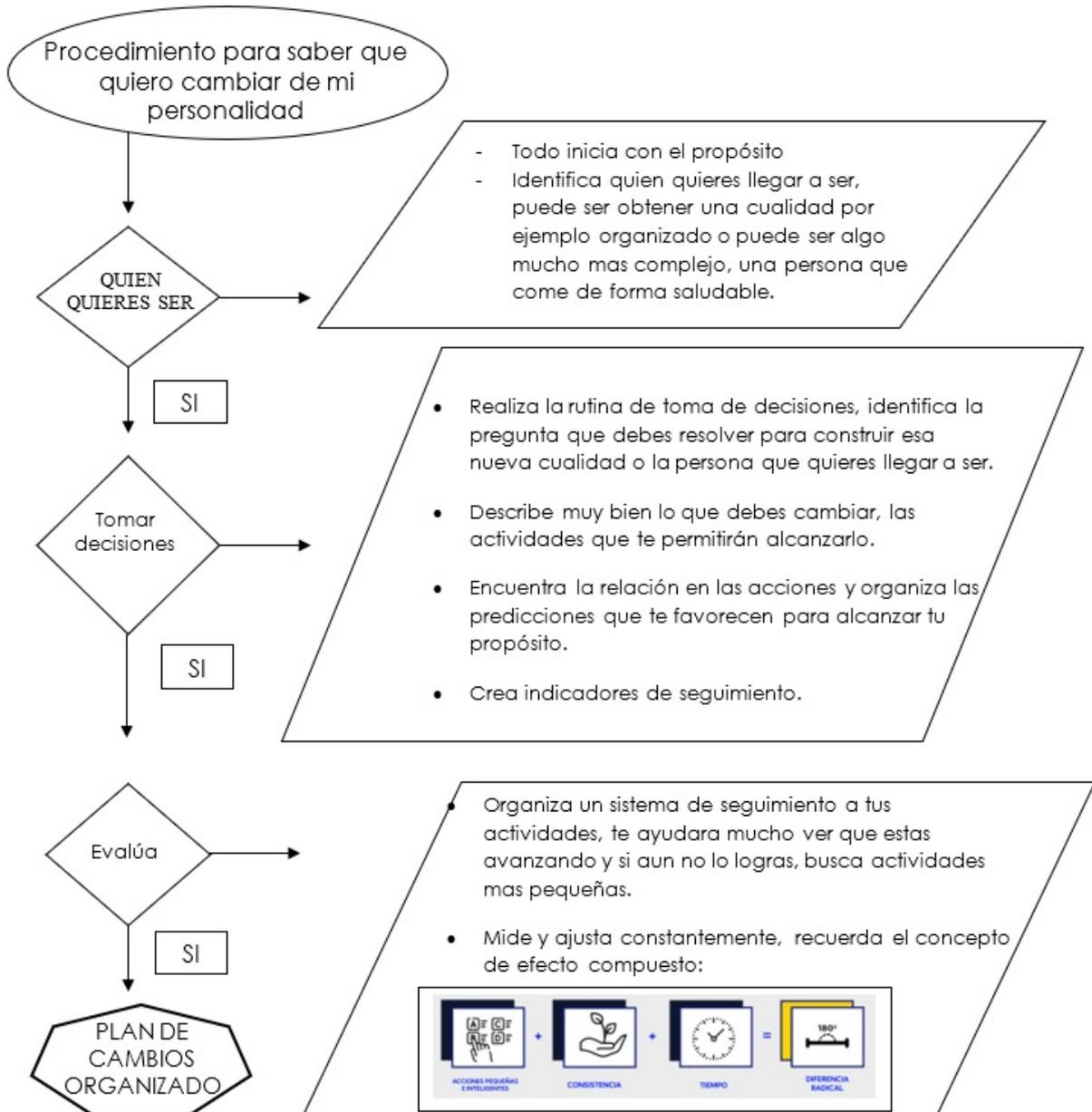
Luego de buscar información sobre cómo impulsar su negocio y por supuesto, ponerla en práctica, Juanita y Emilio, mirando hacia al pasado, concluyeron que su negocio tomó nuevo impulso no sólo en el momento que detectaron su error, sino especialmente cuando usaron sus cualidades a favor del mismo. Por ejemplo, gracias a la rigurosidad de Emilio pudieron definir una estrategia de comunicación y servicio al cliente, de modo que la atención fuera inmediata y cercana para que los clientes se sintieran escuchados y satisfechos con el producto recibido. Por otro lado, gracias a la proactividad de Juanita, la oferta de productos se amplió ajustándose a las nuevas necesidades de los clientes; a la vez, de manera permanente se nutre de nuevas ideas lo que ha permitido que los productos sean de mejor calidad.

### EXPLICACIÓN:



CONOCE LOS SECRETOS

Recuerda que somos el resultado de nuestras decisiones y nuestros anhelos, todo se puede cambiar y mejorar, revisa el siguiente procedimiento:



## EJERCICIOS:



En grupo o de forma individual, resuelve las preguntas del procedimiento de toma de decisiones con la historia de Emilio y Juanita.

### DELIMITAR:

Idea 1:

Conector:

Idea 2:

**DESCRIBIR**

Observe y recopile la información necesaria para resolver la pregunta formulada:

\* Describe con tus palabras que información buscaron Emilio y Juanita:

---

---

---

---

\* Organiza la información para identificar prioridades y posibles soluciones

---

---

---

---

\* Describe cómo organizaron la información Emilio y Juanita:

---

---

---

---

**RELACIONAR:**

Con la información organizada da respuesta a la idea 1 y la idea 2?

\* Identifica las respuestas que dieron Emilio y Juanita

---

---

---

---

Evalúa los escenarios y consecuencias posibles de cada idea:

\* Describe las relaciones que encontraron Emilio y Juanita para evaluar lo bueno y lo malo de cada una de las opciones

---

---

---

---

**ANALIZAR:**

- Analiza y describe con tus palabras que tuvieron en cuenta Emilio y Juanita para decidir

---



---



---



---

- Evalúa la decisión. Finalmente Emilio y Juanita quedaron contentos con su decisión, argumenta tu respuesta

---



---



---



---

**EVALUACIÓN:**

Desarrolla una postura crítica y objetiva, tratando de evaluar cómo estuvo tu aprendizaje. Comparte con tus compañeros y tu profesor.

<b>Enunciado (indicadores de resultado)</b>	<b>¡Lo hice súper bien!</b>	<b>Lo hice bien.</b>	<b>La próxima vez lo haré mejor.</b>
Comprendí como mi personalidad afecta mis decisiones			
Identifiqué porque mis decisiones del <u>pasado</u> , afectan mi decisiones de ahora y mis decisiones futuras.			
Identifiqué cuales son los beneficios de tomar buenas decisiones ahora, para mi yo del futuro.			
Participé activamente en las actividades.			
Respeté los aportes de mis compañeros durante la sesión.			

¡Ahora sabes lo importante que es observar tus conductas para ser un gran financiero!

**BIBLIOGRAFÍA:**