

EL FACTOR FRED: PONERLE PASION A LO QUE USTED HACE PUEDE CONVERTIR LO ORDINARIO EN LO EXTRAORDINARIO (SPANISH EDITION) BY MARK SANBORN



DOWNLOAD EBOOK : EL FACTOR FRED: PONERLE PASION A LO QUE USTED HACE PUEDE CONVERTIR LO ORDINARIO EN LO EXTRAORDINARIO (SPANISH EDITION) BY MARK SANBORN PDF

 Free Download

En español

BESTSELLER NACIONAL

Ponerle pasión a lo que usted hace
puede convertir lo ordinario
en lo extraordinario

El

FACTOR

Fred



Mark Sanborn

Click link bellow and free register to download ebook:

**EL FACTOR FRED: PONERLE PASION A LO QUE USTED HACE PUEDE CONVERTIR LO
ORDINARIO EN LO EXTRAORDINARIO (SPANISH EDITION) BY MARK SANBORN**

[DOWNLOAD FROM OUR ONLINE LIBRARY](#)

EL FACTOR FRED: PONERLE PASION A LO QUE USTED HACE PUEDE CONVERTIR LO ORDINARIO EN LO EXTRAORDINARIO (SPANISH EDITION) BY MARK SANBORN PDF

This is not about just how much this book *El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn* costs; it is not likewise regarding exactly what kind of book you really like to check out. It has to do with what you could take as well as get from reading this *El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn*. You could choose to decide on other e-book; however, it matters not if you attempt to make this publication *El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn* as your reading choice. You will certainly not regret it. This soft documents publication [El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario \(Spanish Edition\) By Mark Sanborn](#) can be your good close friend in any kind of case.

About the Author

Mark Sanborn, autor de fama internacional de varios bestsellers, fue admitido al Salón de la Fama de los Conferencistas a una edad excepcionalmente temprana. Él es el presidente de Sanborn and Associates, Inc., una entidad que ofrece programas sobre liderazgo. Mark ha dado conferencias sobre liderazgo, cambio, trabajo en equipo, servicio al cliente y motivación a todo lo largo y ancho de los Estados Unidos y en otros once países. Entre sus clientes se cuentan empresas de Fortune 500, universidades, asociaciones e iglesias. Mark y su familia viven cerca de Denver, Colorado.

Excerpt. © Reprinted by permission. All rights reserved.

1El primer FredHaz de cada día una obra maestra.--JOSHUA WOODEN, padre de John WoodenConoci a "Fred" justo despues de comprar mi primera casa, que fue construida en 1928 en una hermosa zona de la ciudad de Denver llamada Washington Park. Pocos dias despues de mudarme, oi que alguien llamaba a la puerta. Al abrir, vi a un cartero en el porche."Buenos dias, señor Sanborn", me dijo alegremente. "Mi nombre es Fred y soy el cartero encargado de este sector. Me he detenido para presentarme y darle la bienvenida a esta vecindad. Tambien quisiera saber un poco sobre usted y su trabajo".Fred era un hombre de complexion y estatura medianas, y tenia un pequeno bigote. Aun cuando su aspecto no era especial, irradiaba sinceridad y calidez.Yo estaba un poco sorprendido. Como la mayoria de la gente, habia recibido cartas y todo tipo de correspondencia durante anos, pero nunca habia tenido esa clase de encuentro personal con el cartero. La actitud de ese hombre me impresiono enormemente."Soy conferencista profesional. No tengo un verdadero trabajo", le dije en broma."Entonces, seguramente viaja a menudo", dijo Fred."Asi es. Viajo entre 160 y 200 dias al ano".Con un gesto que denotaba interes, Fred continuo. "Si me permite conocer su programa de viajes, guardare su correo y solo se lo entregare cuando este en casa".El ofrecimiento de Fred me dejo asombrado, pero le dije que ese esfuerzo no era necesario. ".Por que no deja el correo, sencilla-mente, en el buzón que hay a la entrada de la casa?", le sugeri. "Yo lo recogere cuando regrese de cada viaje".Frunciendo

el cenó y negando con la cabeza, Fred dijo: "Señor Sanborn, los ladrones son muy listos. Ellos saben que el correo acumulado en un buzón significa que el dueño de casa no está en la ciudad. Usted podría ser víctima de un robo". Fred se preocupaba por mi correspondencia más que yo! Lo que había dicho tenía sentido. Al fin y al cabo, él era el profesional en ese terreno. "Lo que puedo hacer es no llenar demasiado el buzón, para que no se abra", continuó Fred. "Así, nadie se da cuenta de que usted no está. Y dejare entre la puerta de malla metálica y la puerta principal lo que no quepa en el buzón. Nadie advertirá que está allí. Y si ese sitio se llena demasiado, guardare el resto hasta que usted regrese". En ese punto ya había empezado a preguntarme: ¿Realmente este tipo trabaja para el Servicio Postal de los Estados Unidos? ¿Será que este vecindario tiene su propio sistema de distribución de correo? Pero como las sugerencias de Fred eran tan fantásticas, le dije que estaba de acuerdo. Dos semanas después regrese a casa de un viaje. Cuando iba a introducir la llave en la puerta principal, note que faltaba el tapete de la entrada. ¿Se estarían robando estos pequeños tapetes los ladrones? Entonces lo vi en un rincón del porche y note que ocultaba algo. Cuando lo levante, encontré una nota de -- de quien más podría ser? -- Fred! Al leer su mensaje, me enteré de lo que había sucedido. Durante mi ausencia, otro cartero había dejado un paquete dirigido a mí en una dirección equivocada, no muy lejos de mi casa. Cuando Fred se dio cuenta de la equivocación, recogió el paquete, lo llevé a mi casa, le coloqué la nota y luego lo cubrí con el tapete para que pasara inadvertido. Así que Fred no se limitaba a repartir el correo, sino que también corregía los errores que cometían los funcionarios de otros servicios postales! Todas las acciones de Fred me impresionaron. Como conferencista profesional, sé cuán fácil es encontrar ejemplos de lo que está "mal hecho" en el campo del servicio al cliente y, en general, en los negocios. En cambio, es mucho más difícil encontrar ejemplos de lo que está "bien hecho" o de lo que es digno de elogio. Sin embargo, ahí estaba Fred, mi cartero, un ejemplo inmejorable de lo que es el servicio personalizado, y un modelo para todos los que aspiren a marcar una diferencia en su trabajo. Comencé a utilizar mis experiencias con Fred para ilustrar las conferencias y los seminarios que dicté a lo largo y ancho del país. Todos los asistentes se sentían cautivados y querían conocer más detalles acerca de él, independientemente de que trabajarán en el sector industrial, en alta tecnología o en el área de la salud. De regreso en Denver, yo tenía de vez en cuando la oportunidad de contarle a Fred cuán inspirador era su trabajo para otras personas. Le conté, por ejemplo, sobre una mujer que estaba sumamente desmotivada pues, a pesar de trabajar duro, su jefe nunca le dirigía una palabra de aliento o reconocimiento. Ella me había enviado una nota en la que decía que el ejemplo de Fred la había motivado a "no darse por vencida" y a continuar haciendo lo que sabía en el fondo de su corazón era lo correcto, sin importar si obtenía o no la aprobación de su jefe. También compartí con Fred una experiencia muy especial. Al terminar una conferencia, un gerente me confesó que acababa de reconocer que, desde muy joven, su meta profesional había sido "convertirse en un Fred". Él creía que, en cualquier negocio o profesión, la meta de todos los hombres y mujeres debería ser la excelencia y la calidad. Me dio muchísimo gusto contarle a mi cartero que varias compañías habían creado el "Premio Fred" para los empleados que demostraran en el trabajo su característico espíritu de servicio, innovación y compromiso. Y, como si lo anterior fuera poco, una admiradora de Fred me envió, a mi dirección, una caja de galletas hechas por ella en casa. La primera Navidad después de conocer a Fred, quise agradecerle más formalmente su increíble manera de servirme y le dejé un regalo en el buzón. Al día siguiente encontré allí mismo una carta distinta a todas. El sobre tenía estampilla, pero carecía de matasello. Al fijarme en el nombre del remitente, vi que era de Fred el Cartero. Fred sabía que era ilegal dejar en los buzones sobres estampillados pero sin matasellar. Por eso, aunque el mismo lo había llevado desde su casa hasta la mía, había hecho lo correcto: le había colocado una estampilla. Su carta decía: "Estimado señor Sanborn: Gracias por pensar en mí en esta Navidad. Me enorgullece mucho saber que usted habla de mí en sus seminarios y espero seguir prestando un servicio excepcional. Atentamente, Fred el Cartero". Durante los diez años siguientes, Fred desempeñó su trabajo de una manera extraordinaria. Yo sabía que días el no había estado encargado de mi calle por la forma como se apilaba el correo en mi buzón. Cuando él estaba a cargo, yo encontraba mi correspondencia cuidadosamente organizada. Pero eso no era todo. Él también se interesaba por mí. Un día en que me encontraba cortando el césped, un vehículo se detuvo en la calle. El conductor bajó la ventanilla y una conocida voz saludó: "Buenos días, señor Sanborn.

.Como le fue en su viaje?"Era Fred. Aunque no estaba de servicio, habia decidido dar una vuelta por mi vecindario. Tras observar la actitud de Fred y su singular forma de actuar, llegue a la conclusion de que el, y la manera como realiza su trabajo, son un simbolo de la excelencia en el siglo XXI. Tanto el como los muchos otros Freds que he conocido y que me han prestado algun servicio desde sus numerosas y diferentes profesiones, me sirvieron de inspiracion para escribir El factor Fred. Este libro coniene las sencillas pero profundas lecciones que todos los Freds del mundo me han ensenado. Cualquier persona puede ser un Fred, .Incluso usted! Y el resultado de convertirse en un Fred no se limita a lograr exitos en el trabajo. En la vida personal tambien se experimentan cambios extraordinarios.2La filosofia de vida de un FredHagas lo que hagas, hazlo bien.-- ABRAHAM LINCOLNA lo largo de este libro me referire con frecuencia a conceptos que, en mi opinion, constituyen la esencia del factor Fred. Como la verdad es transferible, esos conceptos se pueden aplicar a nuestra vida personal y laboral. A continuacion expondre, de manera resumida, los cuatro principios que aprendi de Fred el Cartero. Considero que independientemente de la profesion, la situacion y el momento, todo el mundo puede poner-los en practica.Principio 1: Todos, Sin Excepcion, Marcamos Una DiferenciaNo importa cuan grande y eficiente o, incluso, cuan ineficiente es una empresa. Un solo individuo puede hacer la diferencia. Por ejemplo, usted. Un empleador mediocre no solo puede obstaculizar un desempeno excepcional, sino que puede hacer caso omiso de este y no propiciarlo. O un empleador excelente puede capacitar a sus empleados para que su desempeno sea excepcional, y luego recompensarlos. Pero, ante todo, el empleado es el unico que puede decidir hacer su trabajo de una manera extraordinaria, sean cuales sean las circunstancias.Piense en lo que sigue. .Le interesa aportar algo positivo a sus clientes y companeros de trabajo o solo le interesa sacar provecho de ellos? .Contribuye usted a que su organization se acerque a sus metas o a que se aleje de ellas? .Hace su trabajo de cualquier modo o de una manera excepcional? .Aligera usted la carga de sus companeros o la hace mas pesada? .Es usted de esas personas que motivan a los demas o, por el contrario, de las que con su negativismo generan desaliento?Nadie puede impedirle elegir ser excepcional. Al fin y al cabo, lo unico que cuenta es la diferencia que usted marque.Gracias a sus muchos anos de experiencia en liderazgo, Fred Smith, el conocido autory lider empresarial, ha llegado a la conclusion de que "la mayoria de la gente desea con todas sus fuerzas sentirse valiosa".Estoy de acuerdo. Pensemos en el ejemplo de Fred el Cartero. Mientras que muchos individuos piensan que repartir correo es una labor pesada y monotonas, Fred siempre ha tomado ese trabajo como una oportunidad para hacer mas facil y agradable la vida de sus clientes. El eligio marcar una diferencia positiva.Martin Luther King, Jr. dijo: "Si un hombre esta destinado a ser barrendero, debe barrer las calles tan impecablemente como Miguel Angel pinto, o como Beethoven compuso su musica o como Shakespeare escribio sus poemas. Debe hacer su oficio tan bien, que en el cielo y en la Tierra todos digan: 'Aqui vivio un barrendero de calles que hizo bien su trabajo'.Fred el Cartero entendia esto. El es una prueba de que no existen trabajos insignificantes ni ordinarios cuando personas valiosas y extraordinarias los realizan.Los politicos suelen decir que el trabajo dignifica al hombre y yo estoy de acuerdo con esta afirmacion. Es importante tener trabajo y los medios para mantenerse y mantener a la familia. Pero esta es apenas la mitad de la ecuacion. En lo que no se ha puesto suficiente enfasis es en que las personas dignifican el trabajo. No existen trabajos insignificantes, sino personas que se sienten insignificantes realizando su trabajo. Quizas por ese motivo B. C. Forbes, el legendario fundador de la revista Forbes, dijo: "Produce mas satisfaccion y reconocimiento ser un camionero de primera clase que un ejecutivo de quinta clase".He conocido taxistas con mas empeno en hacer bien su trabajo que algunos gerentes del mas alto nivel, a quienes esforzarse los tiene sin cuidado. Mientras que la posicion nunca determina el desempeno, el desempeno definitivamente determina la posicion en la vida. Esto se debe a que la posicion se basa en resultados mas que en intenciones. Se trata de actuar mas que de hablar.Sobresalir conlleva dificultades frente a quienes se contentan con formar parte del monton. Soportar la critica de quienes se sienten amenazados por nuestros logros no depende del titulo, sino de la actitud. Cuanto mas valioso sea usted para la gente, es decir, cuanto mas valor genere en su trabajo o en sus interacciones, tanto mas exitoso sera. Un factor clave para la satisfaccion profesional es hacer las cosas de la mejor manera posible, sin reparar en la recompensa, el apoyo o el reconocimiento.Principio 2: El Exito Se Basa En Las RelacionesDurante toda mi vida, el Servicio Postal de los Estados Unidos se ha encargado de colocar en el

buzon de mi casa la correspondencia dirigida a mi. Esto significa que he recibido justo lo que se puede esperar de la tarifa postal; nada mas, nada menos. En cambio, el servicio que he recibido de Fred el Cartero ha sido superior en muchos sentidos, el mas importante de los cuales ha sido mi relacion con el. Esta relacion ha sido distinta de la que he tenido con los demas carteros, antes o despues de llegar Fred a mi vida. De hecho, el es el unico con el que he mantenido una relacion personal. No es dificil captar por que Fred se ha destacado sobre todos los demas carteros. Las personas indiferentes prestan un servicio impersonal. El servicio se vuelve personalizado cuando existe una relacion entre el proveedor y el cliente. Fred dedico tiempo a conocerme y a conocer mis necesidades y preferencias. Luego, utilizo esa informacion para prestar un servicio mejor del que yo jamas habia recibido. .Es usted capaz de hacer lo mismo? Fred es la prueba de que, en cualquier trabajo o negocio, el objetivo mas importante es construir buenas relaciones con la gente. Esto se debe a que la calidad de la relacion determina la calidad del producto o del servicio. Por eso. los lideres tienen exito cuando reconocen que sus empleados son humanos; la tecnologia tiene exito cuando reconoce que los usuarios son humanos; y los empleados como Fred el Cartero tienen exito cuando reconocen que su trabajo implica interactuar con seres humanos. Principio 3: Debemos Crear Valor Continuamente Para Los Demas Sin Que Cueste Un Centavo. Suele quejarse usted de que no tiene suficiente dinero? .O la capacitacion necesaria? .O las oportunidades adecuadas? En otras palabras, considera que carece de los recursos necesarios para desempeñarse a un nivel mas alto? Piense en Fred. .De que recursos disponia el? De un sencillo uniforme azul y una bolsa repleta de correo. .De nada mas! No obstante, recorria las calles de un lado a otro con su corazon y su mente enfocados en las posibilidades. Su imaginacion le permitia generar valor para sus clientes sin gastar un solo centavo. Sencillamente, pensaba mas y con mayor creatividad que otros carteros. Al actuar asi, Fred llego a dominar la habilidad mas importante del siglo XXI desde el punto de vista del trabajo: crear valor para los clientes sin invertir mas dinero. Usted tambien puede reemplazar el dinero con imaginacion. El objetivo no es gastar mas que sus competidores, sino pensar mejor que ellos. He conocido a muchas personas preocupadas por la posibilidad de perder su empleo como resultado de los recortes de personal, y siempre les digo que dejen de preocuparse.

EL FACTOR FRED: PONERLE PASION A LO QUE USTED HACE PUEDE CONVERTIR LO ORDINARIO EN LO EXTRAORDINARIO (SPANISH EDITION) BY MARK SANBORN PDF

[Download: EL FACTOR FRED: PONERLE PASION A LO QUE USTED HACE PUEDE CONVERTIR LO ORDINARIO EN LO EXTRAORDINARIO \(SPANISH EDITION\) BY MARK SANBORN PDF](#)

Schedule **El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn** is among the valuable worth that will certainly make you constantly abundant. It will not mean as rich as the money provide you. When some people have absence to face the life, people with lots of e-books occasionally will be wiser in doing the life. Why need to be book **El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn** It is in fact not indicated that e-book **El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn** will give you power to get to every little thing. The book is to check out and also what we suggested is the book that is checked out. You could additionally see just how the e-book entitles **El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn** and varieties of publication collections are supplying right here.

Why need to be *El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn* in this website? Get a lot more revenues as exactly what we have informed you. You can locate the various other reduces besides the previous one. Ease of getting guide **El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn** as what you really want is likewise offered. Why? Our company offer you lots of type of the books that will not make you feel bored. You could download them in the web link that we supply. By downloading **El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn**, you have taken the proper way to select the simplicity one, as compared to the problem one.

The **El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn** tends to be excellent reading book that is understandable. This is why this book **El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn** ends up being a preferred book to read. Why do not you desire become one of them? You could take pleasure in checking out **El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn** while doing other tasks. The existence of the soft documents of this book **El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn** is sort of obtaining experience quickly. It includes exactly how you need to save the book **El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn**, not in shelves certainly. You may wait in your computer tool as well as

gadget.

EL FACTOR FRED: PONERLE PASION A LO QUE USTED HACE PUEDE CONVERTIR LO ORDINARIO EN LO EXTRAORDINARIO (SPANISH EDITION) BY MARK SANBORN PDF

Aproveche la oportunidad de ser extraordinario. Existen personas que con su inagotable entusiasmo por la vida logran inspirar en otros esa chispa de pasión que los motiva a superarse. El conferencista motivacional Mark Sanborn conoció a una persona así, y en el libro El factor Fred nos relata la verdadera historia de Fred, un cartero que logró hacer que un empleo común se convirtiera en una profesión extraordinaria al realizar su trabajo con pasión, simpatía y máxima consideración por sus clientes. En El factor Fred, Sanborn le brinda los cuatro principios que le ayudarán a destacarse en el trabajo y en la vida: Cómo tener un impacto positivo todos los días, Cómo forjar lazos con personas que le ayudarán a alcanzar el éxito, Cómo crear valor para usted y los demás sin gastar un centavo, Cómo reinventarse con frecuencia. ¿Desea darle a su vida un renovado sentido de energía y creatividad para poder alcanzar nuevos niveles de éxito? Al seguir estos principios, usted también podrá convertirse en un "Fred" que ve en los momentos ordinarios de la vida oportunidades para marcar una diferencia en el mundo. El factor Fred le enseña cómo lograrlo.

- Sales Rank: #813089 in Books
- Brand: Brand: Vintage
- Published on: 2007-02-13
- Released on: 2007-02-13
- Original language: English
- Number of items: 1
- Dimensions: 7.99" h x .35" w x 5.14" l, .30 pounds
- Binding: Paperback
- 128 pages

Features

- Used Book in Good Condition

About the Author

Mark Sanborn, autor de fama internacional de varios bestsellers, fue admitido al Salón de la Fama de los Conferencistas a una edad excepcionalmente temprana. Él es el presidente de Sanborn and Associates, Inc., una entidad que ofrece programas sobre liderazgo. Mark ha dado conferencias sobre liderazgo, cambio, trabajo en equipo, servicio al cliente y motivación a todo lo largo y ancho de los Estados Unidos y en otros once países. Entre sus clientes se cuentan empresas de Fortune 500, universidades, asociaciones e iglesias. Mark y su familia viven cerca de Denver, Colorado.

Excerpt. © Reprinted by permission. All rights reserved.

1El primer FredHaz de cada día una obra maestra.--JOSHUA WOODEN, padre de John WoodenConoci a "Fred" justo despues de comprar mi primera casa, que fue construida en 1928 en una hermosa zona de la ciudad de Denver llamada Washington Park. Pocos dias despues de mudarme, oi que alguien llamaba a la

puerta. Al abrir, vi a un cartero en el porche. "Buenos días, señor Sanborn", me dijo alegremente. "Mi nombre es Fred y soy el cartero encargado de este sector. Me he detenido para presentarme y darle la bienvenida a esta vecindad. También quisiera saber un poco sobre usted y su trabajo". Fred era un hombre de complejión y estatura medianas, y tenía un pequeño bigote. Aun cuando su aspecto no era especial, irradiaba sinceridad y calidez. Yo estaba un poco sorprendido. Como la mayoría de la gente, había recibido cartas y todo tipo de correspondencia durante años, pero nunca había tenido esa clase de encuentro personal con el cartero. La actitud de ese hombre me impresionó enormemente. "Soy conferencista profesional. No tengo un verdadero trabajo", le dije en broma. "Entonces, seguramente viaja a menudo", dijo Fred. "Así es. Viajo entre 160 y 200 días al año". Con un gesto que denotaba interés, Fred continuó. "Si me permite conocer su programa de viajes, guardare su correo y solo se lo entregare cuando este en casa". El ofrecimiento de Fred me dejó asombrado, pero le dije que ese esfuerzo no era necesario. "¿Por qué no deja el correo, sencillamente, en el buzón que hay a la entrada de la casa?", le sugerí. "Yo lo recogeré cuando regrese de cada viaje". Frunciendo el ceño y negando con la cabeza, Fred dijo: "Señor Sanborn, los ladrones son muy listos. Ellos saben que el correo acumulado en un buzón significa que el dueño de casa no está en la ciudad. Usted podría ser víctima de un robo". Fred se preocupaba por mi correspondencia más que yo! Lo que había dicho tenía sentido. Al fin y al cabo, él era el profesional en ese terreno. "Lo que puedo hacer es no llenar demasiado el buzón, para que no se abra", continuó Fred. "Así, nadie se dará cuenta de que usted no está. Y dejare entre la puerta de malla metálica y la puerta principal lo que no quepa en el buzón. Nadie advertirá que está allí. Y si ese sitio se llena demasiado, guardare el resto hasta que usted regrese". En ese punto ya había empezado a preguntarme: ¿Realmente este tipo trabaja para el Servicio Postal de los Estados Unidos? ¿Será que este vecindario tiene su propio sistema de distribución de correo? Pero como las sugerencias de Fred eran tan fantásticas, le dije que estaba de acuerdo. Dos semanas después regrese a casa de un viaje. Cuando iba a introducir la llave en la puerta principal, note que faltaba el tapete de la entrada. ¿Se estarían robando estos pequeños tapetes los ladrones? Entonces lo vi en un rincón del porche y note que ocultaba algo. Cuando lo levante, encontré una nota de -- ¿de quien más podría ser? -- Fred! Al leer su mensaje, me enteré de lo que había sucedido. Durante mi ausencia, otro cartero había dejado un paquete dirigido a mí en una dirección equivocada, no muy lejos de mi casa. Cuando Fred se dio cuenta de la equivocación, recogió el paquete, lo llevo a mi casa, le coloqué la nota y luego lo cubrió con el tapete para que pasara inadvertido. Así que Fred no se limitaba a repartir el correo, sino que también corregía los errores que cometían los funcionarios de otros servicios postales! Todas las acciones de Fred me impresionaron. Como conferencista profesional, se cuán fácil es encontrar ejemplos de lo que está "mal hecho" en el campo del servicio al cliente y, en general, en los negocios. En cambio, es mucho más difícil encontrar ejemplos de lo que está "bien hecho" o de lo que es digno de elogio. Sin embargo, ahí estaba Fred, mi cartero, un ejemplo inmejorable de lo que es el servicio personalizado, y un modelo para todos los que aspiren a marcar una diferencia en su trabajo. Comencé a utilizar mis experiencias con Fred para ilustrar las conferencias y los seminarios que dicté a lo largo y ancho del país. Todos los asistentes se sentían cautivados y querían conocer más detalles acerca de él, independientemente de que trabajarán en el sector industrial, en alta tecnología o en el área de la salud. De regreso en Denver, yo tenía de vez en cuando la oportunidad de contarle a Fred cuán inspirador era su trabajo para otras personas. Le conté, por ejemplo, sobre una mujer que estaba sumamente desmotivada pues, a pesar de trabajar duro, su jefe nunca le dirigía una palabra de aliento o reconocimiento. Ella me había enviado una nota en la que decía que el ejemplo de Fred la había motivado a "no darse por vencida" y a continuar haciendo lo que sabía en el fondo de su corazón era lo correcto, sin importar si obtenía o no la aprobación de su jefe. También compartí con Fred una experiencia muy especial. Al terminar una conferencia, un gerente me confesó que acababa de reconocer que, desde muy joven, su meta profesional había sido "convertirse en un Fred". Él creía que, en cualquier negocio o profesión, la meta de todos los hombres y mujeres debería ser la excelencia y la calidad. Me dio muchísimo gusto contarle a mi cartero que varias compañías habían creado el "Premio Fred" para los empleados que demostraran en el trabajo su característico espíritu de servicio, innovación y compromiso. Y, como si lo anterior fuera poco, una admiradora de Fred le envió, a mi dirección, una caja de galletas hechas por ella en casa. La primera Navidad

después de conocer a Fred, quise agradecerle más formalmente su increíble manera de servirme y le deje un regalo en el buzón. Al día siguiente encontré allí mismo una carta distinta a todas. El sobre tenía estampilla, pero carecía de matasello. Al fijarme en el nombre del remitente, vi que era de Fred el Cartero. Fred sabía que era ilegal dejar en los buzones sobres estampillados pero sin matasellar. Por eso, aunque el mismo lo había llevado desde su casa hasta la mía, había hecho lo correcto: le había colocado una estampilla. Su carta decía: "Estimado señor Sanborn: Gracias por pensar en mí en esta Navidad. Me enorgullece mucho saber que usted habla de mí en sus seminarios y espero seguir prestando un servicio excepcional. Atentamente, Fred el Cartero". Durante los diez años siguientes, Fred desempeñó su trabajo de una manera extraordinaria. Yo sabía que días que no había estado encargado de mi calle por la forma como se apilaba el correo en mi buzón. Cuando él estaba a cargo, yo encontraba mi correspondencia cuidadosamente organizada. Pero eso no era todo. Él también se interesaba por mí. Un día en que me encontraba cortando el césped, un vehículo se detuvo en la calle. El conductor bajó la ventanilla y una conocida voz saludó: "Buenos días, señor Sanborn. ¿Cómo le fue en su viaje?" Era Fred. Aunque no estaba de servicio, había decidido dar una vuelta por mi vecindario. Tras observar la actitud de Fred y su singular forma de actuar, llegué a la conclusión de que él, y la manera como realiza su trabajo, son un símbolo de la excelencia en el siglo XXI. Tanto él como los muchos otros Freds que he conocido y que me han prestado algún servicio desde sus numerosas y diferentes profesiones, me sirvieron de inspiración para escribir *El factor Fred*. Este libro contiene las sencillas pero profundas lecciones que todos los Freds del mundo me han enseñado. Cualquier persona puede ser un Fred. Incluso usted! Y el resultado de convertirse en un Fred no se limita a lograr éxitos en el trabajo. En la vida personal también se experimentan cambios extraordinarios. La filosofía de vida de un Fred: Hágalo lo que haga, hazlo bien.-- ABRAHAM LINCOLN lo largo de este libro me referiré con frecuencia a conceptos que, en mi opinión, constituyen la esencia del factor Fred. Como la verdad es transferible, esos conceptos se pueden aplicar a nuestra vida personal y laboral. A continuación expondre, de manera resumida, los cuatro principios que aprendí de Fred el Cartero. Considero que independientemente de la profesión, la situación y el momento, todo el mundo puede poner-los en práctica. Principio 1: Todos, Sin Excepción, Marcamos Una Diferencia. No importa cuán grande y eficiente o, incluso, cuán ineficiente es una empresa. Un solo individuo puede hacer la diferencia. Por ejemplo, usted. Un empleador mediocre no solo puede obstaculizar un desempeño excepcional, sino que puede hacer caso omiso de este y no propiciarlo. O un empleador excelente puede capacitar a sus empleados para que su desempeño sea excepcional, y luego recompensarlos. Pero, ante todo, el empleado es el único que puede decidir hacer su trabajo de una manera extraordinaria, sean cuales sean las circunstancias. Piense en lo que sigue. ¿Le interesa aportar algo positivo a sus clientes y compañeros de trabajo o solo le interesa sacar provecho de ellos? ¿Contribuye usted a que su organización se acerque a sus metas o a que se aleje de ellas? ¿Hace su trabajo de cualquier modo o de una manera excepcional? ¿Aligera usted la carga de sus compañeros o la hace más pesada? ¿Es usted de esas personas que motivan a los demás o, por el contrario, de las que con su negativismo generan desaliento? Nadie puede impedirle elegir ser excepcional. Al fin y al cabo, lo único que cuenta es la diferencia que usted marque. Gracias a sus muchos años de experiencia en liderazgo, Fred Smith, el conocido autor y líder empresarial, ha llegado a la conclusión de que "la mayoría de la gente desea con todas sus fuerzas sentirse valiosa". Estoy de acuerdo. Pensemos en el ejemplo de Fred el Cartero. Mientras que muchos individuos piensan que repartir correo es una labor pesada y monótona, Fred siempre ha tomado ese trabajo como una oportunidad para hacer más fácil y agradable la vida de sus clientes. Él eligió marcar una diferencia positiva. Martin Luther King, Jr. dijo: "Si un hombre está destinado a ser barrendero, debe barrer las calles tan impecablemente como Miguel Ángel pintó, o como Beethoven compuso su música o como Shakespeare escribió sus poemas. Debe hacer su oficio tan bien, que en el cielo y en la Tierra todos digan: 'Aquí vivió un barrendero de calles que hizo bien su trabajo'. Fred el Cartero entendía esto. Él es una prueba de que no existen trabajos insignificantes ni ordinarios cuando personas valiosas y extraordinarias los realizan. Los políticos suelen decir que el trabajo dignifica al hombre y yo estoy de acuerdo con esta afirmación. Es importante tener trabajo y los medios para mantenerse y mantener a la familia. Pero esta es apenas la mitad de la ecuación. En lo que no se ha puesto suficiente énfasis es en que las personas dignifican el trabajo. No existen trabajos insignificantes, sino

personas que se sienten insignificantes realizando su trabajo. Quizas por ese motivo B. C. Forbes, el legendario fundador de la revista Forbes, dijo: "Produce mas satisfaccion y reconocimiento ser un camionero de primera clase que un ejecutivo de quinta clase".He conocido taxistas con mas empeno en hacer bien su trabajo que algunos gerentes del mas alto nivel, a quienes esforzarse los tiene sin cuidado. Mientras que la posicion nunca determina el desempeno, el desempeno definitivamente determina la posicion en la vida. Esto se debe a que la posicion se basa en resultados mas que en intenciones. Se trata de actuar mas que de hablar.Sobresalir conlleva dificultades frente a quienes se contentan con formar parte del monton. Soportar la critica de quienes se sienten amenazados por nuestros logros no depende del titulo, sino de la actitud. Cuanto mas valioso sea usted para la gente, es decir, cuanto mas valor genere en su trabajo o en sus interacciones, tanto mas exitoso sera. Un factor clave para la satisfaccion profesional es hacer las cosas de la mejor manera posible, sin reparar en la recompensa, el apoyo o el reconocimiento.Principio 2: El Exito Se Basa En Las RelacionesDurante toda mi vida, el Servicio Postal de los Estados Unidos se ha encargado de colocar en el buzón de mi casa la correspondencia dirigida a mi. Esto significa que he recibido justo lo que se puede esperar de la tarifa postal; nada mas, nada menos.En cambio, el servicio que he recibido de Fred el Cartero ha sido superior en muchos sentidos, el mas importante de los cuales ha sido mi relacion con el. Esta relacion ha sido distinta de la que he tenido con los demas carteros, antes o despues de llegar Fred a mi vida. De hecho, el es el unico con el que he mantenido una relacion personal.No es dificil captar por que Fred se ha destacado sobre todos los demas carteros. Las personas indiferentes prestan un servicio impersonal. El servicio se vuelve personalizado cuando existe una relacion entre el proveedor y el cliente. Fred dedico tiempo a conocerme y a conocer mis necesidades y preferencias. Luego, utilizo esa informacion para prestar un servicio mejor del que yo jamas habia recibido. .Es usted capaz de hacer lo mismo?Fred es la prueba de que, en cualquier trabajo o negocio, el objetivo mas importante es construir buenas relaciones con la gente. Esto se debe a que la calidad de la relacion determina la calidad del producto o del servicio. Por eso.los lideres tienen exito cuando reconocen que sus empleados son humanos;.la tecnologia tiene exito cuando reconoce que los usuarios son humanos; y.los empleados como Fred el Cartero tienen exito cuando reconocen que su trabajo implica interactuar con seres humanos.Principio 3: Debemos Crear Valor Continuamente Para Los Demas Sin Que Cueste Un Centavo.Suele quejarse usted de que no tiene suficiente dinero? .O la capacitacion necesaria? .O las oportunidades adecuadas? En otras palabras, considera que carece de los recursos necesarios para desempeñarse a un nivel mas alto?Piense en Fred. .De que recursos disponia el? De un sencillo uniforme azul y una bolsa repleta de correo. .De nada mas! No obstante, recorria las calles de un lado a otro con su corazon y su mente enfocados en las posibilidades. Su imaginacion le permitia generar valor para sus clientes sin gastar un solo centavo. Sencillamente, pensaba mas y con mayor creatividad que otros carteros.Al actuar asi, Fred llego a dominar la habilidad mas importante del siglo XXI desde el punto de vista del trabajo: crear valor para los clientes sin invertir mas dinero.Usted tambien puede reemplazar el dinero con imaginacion. El objetivo no es gastar mas que sus competidores, sino pensar mejor que ellos.He conocido a muchas personas preocupadas por la posibilidad de perder su empleo como resultado de los recortes de personal, y siempre les digo que dejen de preocuparse.

Most helpful customer reviews

1 of 1 people found the following review helpful.

Great short read!

By B Tata

Great little book with some very important concepts to remember and use both in your personal and career life. Recommend this book to anyone who needs inspiration, or to look at their work from a different perspective!

1 of 1 people found the following review helpful.

Interesante

By GONZALO

Considero que es un libro que presenta buenas recomendaciones para aplicar en lo referente al Servicio y cómo una persona puede aprender a aplicarlo en su vida para sus situaciones personales y en las empresas.

1 of 1 people found the following review helpful.

Cambia o te cambian

By Luis Oliveros H

Excelente, práctico y revelador confronta la actitud pasiva de las persona y abre su mente a nuevas opciones de vida

[See all 12 customer reviews...](#)

EL FACTOR FRED: PONERLE PASION A LO QUE USTED HACE PUEDE CONVERTIR LO ORDINARIO EN LO EXTRAORDINARIO (SPANISH EDITION) BY MARK SANBORN PDF

By saving **El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn** in the gadget, the way you read will certainly also be much easier. Open it and also start checking out **El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn**, basic. This is reason that we suggest this **El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn** in soft documents. It will not interrupt your time to obtain guide. On top of that, the on-line air conditioner will certainly also alleviate you to browse **El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn** it, also without going somewhere. If you have connection web in your workplace, house, or gizmo, you could download and install **El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn** it directly. You might not also wait to receive the book **El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn** to send by the seller in various other days.

About the Author

Mark Sanborn, autor de fama internacional de varios bestsellers, fue admitido al Salón de la Fama de los Conferencistas a una edad excepcionalmente temprana. Él es el presidente de Sanborn and Associates, Inc., una entidad que ofrece programas sobre liderazgo. Mark ha dado conferencias sobre liderazgo, cambio, trabajo en equipo, servicio al cliente y motivación a todo lo largo y ancho de los Estados Unidos y en otros once países. Entre sus clientes se cuentan empresas de Fortune 500, universidades, asociaciones e iglesias. Mark y su familia viven cerca de Denver, Colorado.

Excerpt. © Reprinted by permission. All rights reserved.

1El primer FredHaz de cada día una obra maestra.--JOSHUA WOODEN, padre de John WoodenConoci a "Fred" justo despues de comprar mi primera casa, que fue construida en 1928 en una hermosa zona de la ciudad de Denver llamada Washington Park. Pocos dias despues de mudarme, oi que alguien llamaba a la puerta. Al abrir, vi a un cartero en el porche."Buenos dias, señor Sanborn", me dijo alegremente. "Mi nombre es Fred y soy el cartero encargado de este sector. Me he detenido para presentarme y darle la bienvenida a esta vecindad. Tambien quisiera saber un poco sobre usted y su trabajo".Fred era un hombre de complexion y estatura medianas, y tenia un pequeno bigote. Aun cuando su aspecto no era especial, irradiaba sinceridad y calidez.Yo estaba un poco sorprendido. Como la mayoría de la gente, habia recibido cartas y todo tipo de correspondencia durante anos, pero nunca habia tenido esa clase de encuentro personal con el cartero. La actitud de ese hombre me impresiono enormemente."Soy conferencista profesional. No tengo un verdadero trabajo", le dije en broma."Entonces, seguramente viaja a menudo", dijo Fred."Asi es. Viajo entre 160 y 200 dias al ano".Con un gesto que denotaba interes, Fred continuo. "Si me permite conocer su programa de viajes, guardare su correo y solo se lo entregare cuando este en casa".El ofrecimiento de Fred me dejo asombrado, pero le dije que ese esfuerzo no era necesario. ".Por que no deja el correo, sencilla-mente, en el buzón que hay a la entrada de la casa?", le sugeri. "Yo lo recogere cuando regrese de cada viaje".Frunciendo

el cenó y negando con la cabeza, Fred dijo: "Señor Sanborn, los ladrones son muy listos. Ellos saben que el correo acumulado en un buzón significa que el dueño de casa no está en la ciudad. Usted podría ser víctima de un robo". Fred se preocupaba por mi correspondencia más que yo! Lo que había dicho tenía sentido. Al fin y al cabo, él era el profesional en ese terreno. "Lo que puedo hacer es no llenar demasiado el buzón, para que no se abra", continuó Fred. "Así, nadie se da cuenta de que usted no está. Y dejare entre la puerta de malla metálica y la puerta principal lo que no quepa en el buzón. Nadie advertirá que está allí. Y si ese sitio se llena demasiado, guardare el resto hasta que usted regrese". En ese punto ya había empezado a preguntarme: ¿Realmente este tipo trabaja para el Servicio Postal de los Estados Unidos? ¿Será que este vecindario tiene su propio sistema de distribución de correo? Pero como las sugerencias de Fred eran tan fantásticas, le dije que estaba de acuerdo. Dos semanas después regrese a casa de un viaje. Cuando iba a introducir la llave en la puerta principal, note que faltaba el tapete de la entrada. ¿Se estarían robando estos pequeños tapetes los ladrones? Entonces lo vi en un rincón del porche y note que ocultaba algo. Cuando lo levante, encontré una nota de -- de quien más podría ser? -- Fred! Al leer su mensaje, me enteré de lo que había sucedido. Durante mi ausencia, otro cartero había dejado un paquete dirigido a mí en una dirección equivocada, no muy lejos de mi casa. Cuando Fred se dio cuenta de la equivocación, recogió el paquete, lo llevé a mi casa, le coloqué la nota y luego lo cubrí con el tapete para que pasara inadvertido. Así que Fred no se limitaba a repartir el correo, sino que también corregía los errores que cometían los funcionarios de otros servicios postales! Todas las acciones de Fred me impresionaron. Como conferencista profesional, sé cuán fácil es encontrar ejemplos de lo que está "mal hecho" en el campo del servicio al cliente y, en general, en los negocios. En cambio, es mucho más difícil encontrar ejemplos de lo que está "bien hecho" o de lo que es digno de elogio. Sin embargo, ahí estaba Fred, mi cartero, un ejemplo inmejorable de lo que es el servicio personalizado, y un modelo para todos los que aspiren a marcar una diferencia en su trabajo. Comencé a utilizar mis experiencias con Fred para ilustrar las conferencias y los seminarios que dicté a lo largo y ancho del país. Todos los asistentes se sentían cautivados y querían conocer más detalles acerca de él, independientemente de que trabajarán en el sector industrial, en alta tecnología o en el área de la salud. De regreso en Denver, yo tenía de vez en cuando la oportunidad de contarle a Fred cuán inspirador era su trabajo para otras personas. Le conté, por ejemplo, sobre una mujer que estaba sumamente desmotivada pues, a pesar de trabajar duro, su jefe nunca le dirigía una palabra de aliento o reconocimiento. Ella me había enviado una nota en la que decía que el ejemplo de Fred la había motivado a "no darse por vencida" y a continuar haciendo lo que sabía en el fondo de su corazón era lo correcto, sin importar si obtenía o no la aprobación de su jefe. También compartí con Fred una experiencia muy especial. Al terminar una conferencia, un gerente me confesó que acababa de reconocer que, desde muy joven, su meta profesional había sido "convertirse en un Fred". Él creía que, en cualquier negocio o profesión, la meta de todos los hombres y mujeres debería ser la excelencia y la calidad. Me dio muchísimo gusto contarle a mi cartero que varias compañías habían creado el "Premio Fred" para los empleados que demostraran en el trabajo su característico espíritu de servicio, innovación y compromiso. Y, como si lo anterior fuera poco, una admiradora de Fred me envió, a mi dirección, una caja de galletas hechas por ella en casa. La primera Navidad después de conocer a Fred, quise agradecerle más formalmente su increíble manera de servirme y le dejé un regalo en el buzón. Al día siguiente encontré allí mismo una carta distinta a todas. El sobre tenía estampilla, pero carecía de matasello. Al fijarme en el nombre del remitente, vi que era de Fred el Cartero. Fred sabía que era ilegal dejar en los buzones sobres estampillados pero sin matasellar. Por eso, aunque el mismo lo había llevado desde su casa hasta la mía, había hecho lo correcto: le había colocado una estampilla. Su carta decía: "Estimado señor Sanborn: Gracias por pensar en mí en esta Navidad. Me enorgullece mucho saber que usted habla de mí en sus seminarios y espero seguir prestando un servicio excepcional. Atentamente, Fred el Cartero". Durante los diez años siguientes, Fred desempeñó su trabajo de una manera extraordinaria. Yo sabía que días el no había estado encargado de mi calle por la forma como se apilaba el correo en mi buzón. Cuando él estaba a cargo, yo encontraba mi correspondencia cuidadosamente organizada. Pero eso no era todo. Él también se interesaba por mí. Un día en que me encontraba cortando el césped, un vehículo se detuvo en la calle. El conductor bajó la ventanilla y una conocida voz saludó: "Buenos días, señor Sanborn."

.Como le fue en su viaje?"Era Fred. Aunque no estaba de servicio, habia decidido dar una vuelta por mi vecindario. Tras observar la actitud de Fred y su singular forma de actuar, llegue a la conclusion de que el, y la manera como realiza su trabajo, son un simbolo de la excelencia en el siglo XXI. Tanto el como los muchos otros Freds que he conocido y que me han prestado algun servicio desde sus numerosas y diferentes profesiones, me sirvieron de inspiracion para escribir El factor Fred. Este libro coniene las sencillas pero profundas lecciones que todos los Freds del mundo me han ensenado. Cualquier persona puede ser un Fred, .Incluso usted! Y el resultado de convertirse en un Fred no se limita a lograr exitos en el trabajo. En la vida personal tambien se experimentan cambios extraordinarios.2La filosofia de vida de un FredHagas lo que hagas, hazlo bien.-- ABRAHAM LINCOLNA lo largo de este libro me referire con frecuencia a conceptos que, en mi opinion, constituyen la esencia del factor Fred. Como la verdad es transferible, esos conceptos se pueden aplicar a nuestra vida personal y laboral. A continuacion expondre, de manera resumida, los cuatro principios que aprendi de Fred el Cartero. Considero que independientemente de la profesion, la situacion y el momento, todo el mundo puede poner-los en practica.Principio 1: Todos, Sin Excepcion, Marcamos Una DiferenciaNo importa cuan grande y eficiente o, incluso, cuan ineficiente es una empresa. Un solo individuo puede hacer la diferencia. Por ejemplo, usted. Un empleador mediocre no solo puede obstaculizar un desempeno excepcional, sino que puede hacer caso omiso de este y no propiciarlo. O un empleador excelente puede capacitar a sus empleados para que su desempeno sea excepcional, y luego recompensarlos. Pero, ante todo, el empleado es el unico que puede decidir hacer su trabajo de una manera extraordinaria, sean cuales sean las circunstancias.Piense en lo que sigue. .Le interesa aportar algo positivo a sus clientes y companeros de trabajo o solo le interesa sacar provecho de ellos? .Contribuye usted a que su organization se acerque a sus metas o a que se aleje de ellas? .Hace su trabajo de cualquier modo o de una manera excepcional? .Aligera usted la carga de sus companeros o la hace mas pesada? .Es usted de esas personas que motivan a los demas o, por el contrario, de las que con su negativismo generan desaliento?Nadie puede impedirle elegir ser excepcional. Al fin y al cabo, lo unico que cuenta es la diferencia que usted marque.Gracias a sus muchos anos de experiencia en liderazgo, Fred Smith, el conocido autory lider empresarial, ha llegado a la conclusion de que "la mayoria de la gente desea con todas sus fuerzas sentirse valiosa".Estoy de acuerdo. Pensemos en el ejemplo de Fred el Cartero. Mientras que muchos individuos piensan que repartir correo es una labor pesada y monotonas, Fred siempre ha tomado ese trabajo como una oportunidad para hacer mas facil y agradable la vida de sus clientes. El eligio marcar una diferencia positiva.Martin Luther King, Jr. dijo: "Si un hombre esta destinado a ser barrendero, debe barrer las calles tan impecablemente como Miguel Angel pinto, o como Beethoven compuso su musica o como Shakespeare escribio sus poemas. Debe hacer su oficio tan bien, que en el cielo y en la Tierra todos digan: 'Aqui vivio un barrendero de calles que hizo bien su trabajo'.Fred el Cartero entendia esto. El es una prueba de que no existen trabajos insignificantes ni ordinarios cuando personas valiosas y extraordinarias los realizan.Los politicos suelen decir que el trabajo dignifica al hombre y yo estoy de acuerdo con esta afirmacion. Es importante tener trabajo y los medios para mantenerse y mantener a la familia. Pero esta es apenas la mitad de la ecuacion. En lo que no se ha puesto suficiente enfasis es en que las personas dignifican el trabajo. No existen trabajos insignificantes, sino personas que se sienten insignificantes realizando su trabajo. Quizas por ese motivo B. C. Forbes, el legendario fundador de la revista Forbes, dijo: "Produce mas satisfaccion y reconocimiento ser un camionero de primera clase que un ejecutivo de quinta clase".He conocido taxistas con mas empeno en hacer bien su trabajo que algunos gerentes del mas alto nivel, a quienes esforzarse los tiene sin cuidado. Mientras que la posicion nunca determina el desempeno, el desempeno definitivamente determina la posicion en la vida. Esto se debe a que la posicion se basa en resultados mas que en intenciones. Se trata de actuar mas que de hablar.Sobresalir conlleva dificultades frente a quienes se contentan con formar parte del monton. Soportar la critica de quienes se sienten amenazados por nuestros logros no depende del titulo, sino de la actitud. Cuanto mas valioso sea usted para la gente, es decir, cuanto mas valor genere en su trabajo o en sus interacciones, tanto mas exitoso sera. Un factor clave para la satisfaccion profesional es hacer las cosas de la mejor manera posible, sin reparar en la recompensa, el apoyo o el reconocimiento.Principio 2: El Exito Se Basa En Las RelacionesDurante toda mi vida, el Servicio Postal de los Estados Unidos se ha encargado de colocar en el

buzon de mi casa la correspondencia dirigida a mi. Esto significa que he recibido justo lo que se puede esperar de la tarifa postal; nada mas, nada menos. En cambio, el servicio que he recibido de Fred el Cartero ha sido superior en muchos sentidos, el mas importante de los cuales ha sido mi relacion con el. Esta relacion ha sido distinta de la que he tenido con los demas carteros, antes o despues de llegar Fred a mi vida. De hecho, el es el unico con el que he mantenido una relacion personal. No es dificil captar por que Fred se ha destacado sobre todos los demas carteros. Las personas indiferentes prestan un servicio impersonal. El servicio se vuelve personalizado cuando existe una relacion entre el proveedor y el cliente. Fred dedico tiempo a conocerme y a conocer mis necesidades y preferencias. Luego, utilizo esa informacion para prestar un servicio mejor del que yo jamas habia recibido. .Es usted capaz de hacer lo mismo? Fred es la prueba de que, en cualquier trabajo o negocio, el objetivo mas importante es construir buenas relaciones con la gente. Esto se debe a que la calidad de la relacion determina la calidad del producto o del servicio. Por eso. los lideres tienen exito cuando reconocen que sus empleados son humanos; la tecnologia tiene exito cuando reconoce que los usuarios son humanos; y los empleados como Fred el Cartero tienen exito cuando reconocen que su trabajo implica interactuar con seres humanos. Principio 3: Debemos Crear Valor Continuamente Para Los Demas Sin Que Cueste Un Centavo. Suele quejarse usted de que no tiene suficiente dinero? .O la capacitacion necesaria? .O las oportunidades adecuadas? En otras palabras, considera que carece de los recursos necesarios para desempeñarse a un nivel mas alto? Piense en Fred. .De que recursos disponia el? De un sencillo uniforme azul y una bolsa repleta de correo. .De nada mas! No obstante, recorria las calles de un lado a otro con su corazon y su mente enfocados en las posibilidades. Su imaginacion le permitia generar valor para sus clientes sin gastar un solo centavo. Sencillamente, pensaba mas y con mayor creatividad que otros carteros. Al actuar asi, Fred llego a dominar la habilidad mas importante del siglo XXI desde el punto de vista del trabajo: crear valor para los clientes sin invertir mas dinero. Usted tambien puede reemplazar el dinero con imaginacion. El objetivo no es gastar mas que sus competidores, sino pensar mejor que ellos. He conocido a muchas personas preocupadas por la posibilidad de perder su empleo como resultado de los recortes de personal, y siempre les digo que dejen de preocuparse.

This is not about just how much this book El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn costs; it is not likewise regarding exactly what kind of book you really like to check out. It has to do with what you could take as well as get from reading this El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn You could choose to decide on other e-book; however, it matters not if you attempt to make this publication El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn as your reading choice. You will certainly not regret it. This soft documents publication El Factor Fred: Ponerle Pasion A Lo Que Usted Hace Puede Convertir Lo Ordinario En Lo Extraordinario (Spanish Edition) By Mark Sanborn can be your good close friend in any kind of case.