

Estrategias empresariales de alto impacto para el nuevo año

Por:

Lewis Charles Quintero Beltrán

Consultor Sénior-Conferencista

Email: contacto@lewisquintero.com

“Nos vemos claramente ante años de desorden mundial, especialmente en el Medio Oriente; pero en un período de intranquilidad y rápidos cambios como el que sin duda nos espera, no se puede administrar bien siendo muy listos. Administrar una institución, ya sea un negocio, una universidad, un hospital, tiene que basarse en las tendencias previsibles que perduran a pesar de los titulares del día. Tiene que explotar esas tendencias como oportunidades. Y esas tendencias básicas son la aparición de la sociedad futura y sus nuevas características sin precedentes, especialmente la contracción mundial de la población juvenil y el surgimiento de una nueva clase trabajadora; la decadencia continua de la manufactura como productora de riqueza y empleos; y los cambios de forma, estructura y función de la sociedad anónima y su alta gerencia. En épocas de gran incertidumbre y sorpresas imprevisibles, seguir basando la estrategia en esas tendencias inalterables y básicas no significa éxito automático. Pero no hacerlo así, garantiza el fracaso”.

Peter F. Drucker

El momento actual que vive el mundo de incertidumbre económica, con un entorno cambiante en los hábitos de consumo, la fuerte presencia y crecimiento de las empresas nacionales y extranjeras, así como la necesidad urgente de las empresas para ganar competitividad, impulsan a las empresas a obtener el máximo rendimiento de cara al 2017.

Cada año trae consigo una serie de posibilidades especialmente para las organizaciones, para lograr que sea exitosa desde el inicio, su gerente y demás responsables deben lograr que se haga realidad dos momentos:

- Hacer las cosas correctas: esta hace referencia a la estrategia empresarial o estrategia de negocio
- Hacer las cosas correctamente: no es más que la eficiencia, efectividad en relación con sus habilidades.

Las estrategias son de gran importancia para cualquier empresa sea micro, pequeña mediana o grande. Lo que es claro es que se deben plantear y compartir para que toda la organización apunte a hacerla realidad. Para tener una mayor claridad Bruce Henderson economista y fundador de la organización Boston

Consulting Group, dice lo siguiente: “es la búsqueda deliberada por un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de un negocio, y la multiplique”.

Un nuevo año exige evaluar las posibilidades a las que invita el entorno, para esto enfóquelas en las siguientes posibilidades que este le brinda:

1. Conéctese con los clientes

Estar conectado con los clientes le permitirá generar valor agregado, lo cual se verá reflejado en las buenas relaciones con estos y en mejores resultados.

2. Mentoring y teletrabajo

Las organizaciones deben entender que uno de sus aliados es la tecnología y que estas permitirán una mayor flexibilidad para los empleados generando incluso un mayor compromiso por parte de ellos frente a la organización y sus compromisos laborales.

3. Invitar a desarrollar habilidades para crear liderazgo y motivación

La esencia del líder es permitir que el talento humano involucrado en los diferentes procesos de la organización desarrolle sus capacidades y se adapten a partir de ser propositivos, es necesario entonces invitar a la insatisfacción constructiva.

4. Calidad del servicio por encima del producto

Las organizaciones deben buscar la diferenciación o tener una ventaja competitiva, se han demorado en entender que esta la pueden lograr a partir de la calidad en su servicio lo cual permite lograr una mayor satisfacción en el cliente. Lo ideal entonces es agregar valor a aquello que es intangible sin descuidar lo material.

5. Atención al cliente

La cultura de la organización debe buscar la fidelización del cliente. La cultura de la organización debe ir enfocada al buen trato de los clientes, no dejarlos ir logrando que estos hablen bien y esa voz a voz permitirá la llegada de nuevos clientes a la empresa.

6. Enfoque hacia resultados probados

La cocreación (crear estrategias innovadoras con la colaboración de sus usuarios o clientes), es una posibilidad para las organizaciones. Satisfacer al cliente ofreciendo productos que vallan más allá de lo esperado.

7. Esparcimiento fuera y dentro de la empresa

Las iniciativas divertidas deben ir enfocada no solo a los empleados también a los clientes, lo cual permitirá atraerlos y motivarlos frente a nuevas dinámicas que se pueden ofrecer.

8. Marketing de contenidos

La publicidad tradicional que se ha utilizado ya no es tan eficiente para lograr tener nuevos clientes incluso para retenerlos. La dinámica no solo será el producto, sino la marca en su conjunto. La organización debe generar valor a partir de contenidos útiles para el cliente.

9. Transparencia e influencia social

Es urgente un compromiso renovado teniendo como foco a los consumidores, teniendo una transparencia interna y externa, un impacto social responsable y una organización sustentable.

10. Optimización de procesos logísticos

La organización debe buscar de manera constante nuevos métodos de comercialización, mejoras operacionales, procesos de producción que agreguen valor, acciones de externalización y buenas prácticas. Lo anterior le permitirá ser competitiva y mejorar sus rendimientos financieros.

Adicional a lo planteado, es necesario recordar que la dinámica que se puede dar a una organización tiene como base el conocimiento, Peter F. Drucker, en su libro La Sociedad del Conocimiento, argumenta lo siguiente: la sociedad futura será una sociedad del conocimiento. Su recurso clave será el conocimiento y los trabajadores del conocimiento serán el grupo dominante de su población activa. Sus tres características principales serán:

- ✓ Ausencia de fronteras, porque el conocimiento viaja aun con menos esfuerzo que el dinero.
- ✓ Movilidad ascendente, disponible para todos en virtud de educación formal fácil de adquirir.
- ✓ Potencial de fracaso tanto como de éxito. Cualquiera puede adquirir los “medios de producción”, es decir, el conocimiento que se requiere para el oficio, pero no todos triunfan.