

CHARLA 5 MIN. DIA*5: PROMESAS Y COMPROMISOS

1.2. PROMESAS Y COMPROMISOS

Las **promesas** o **compromisos** son la base para la **coordinación de las acciones** con otros y se realizan en 4 pasos:

1. **Pedido** de un cliente (interno o externo).
2. **Oferta** de un ejecutor.
3. **Declaración de entrega** del ejecutor.
4. **Declaración de satisfacción** del cliente.



Si alguna de los 4 pasos del **compromiso** falla, inevitablemente se tendrá problemas en la **coordinación de acciones**.

Veamos un ejemplo:

Cliente: Hacer un Pedido: "Necesito que este lugar esté limpio para mañana en la mañana".

Ejecutor: Hacer una Oferta: "Nosotros podemos limpiarlo durante la noche y dejarlo "impecable" para las 8:00 am". La oferta se puede negociar de manera que cumpla el pedido.

Ejecutor-Cliente: Hacer un Compromiso: "Nosotros limpiaremos el lugar y estará "impecable" para las 8:00 am de mañana".

Ejecutor: Declaración de Entrega: "Jefe, el lugar quedó limpiecito a las 10:00 pm". La declaración de entrega es fundamental para informarle al cliente que cumplimos lo comprometido.



Cliente: Declaración de Satisfacción:

“Sí, lo fui a ver a las 7:00 am y realmente quedo muy limpio. Muchas gracias, hicieron un muy buen trabajo”. La declaración de satisfacción es fundamental para informarle al ejecutor como fue el cumplimiento de lo comprometido.

