

PRINCIPIOS BÁSICOS DEL LÍDER

Un recepcionista no sabe manejar bien el programa de recepción que hace dos semanas que acaban de instalar, a pesar del curso de formación que ha recibido. Realmente el problema es que tiene poca confianza en sí mismo y piensa que cuando vengan varios clientes no va a poder atenderles todo lo rápido que quisiera. Esto hace que el chico se sienta inseguro y nervioso.

Su jefe de recepción lo ha llamado a su despacho porque se ha percatado de su malestar:

“Enrique, he observado que manejas muy bien el programa nuevo que nos han instalado, conoces todas sus utilidades perfectamente, y dejas todo registrado y facturado de forma perfecta. Quiero felicitarte por ello, y no quiero que te preocupes, si al principio, tardas un poco más de tiempo al hacer un check in o un check out, es normal hasta que llevemos más tiempo manejando el programa. ¡Enhorabuena por tu trabajo y el trato que le prestas al cliente!”.

El chico se quedó sorprendido con la conversación de su jefe, pero salió muy contento y con más confianza en sí mismo.

El jefe del departamento le hizo un seguimiento durante una semana, y comprobó que su colaborador estaba mucho más relajado en el mostrador de recepción y más seguro de sí mismo ante cualquier situación adversa.

Como podemos observar en este caso se aplica uno de los Principios Básicos del Líder, que es **“Ayudar a tu colaborador a superar sus temores”**.