



Perú**Service**

SUMMIT 2018





Mi primera vez...

¿CASO DE ÉXITO? ¿QUÉ LOGRAMOS?

- **BPO – Contact Center Peruano más grande.**
- S/60MM Ingresos
- Certificaciones: ISO y COPC
- Compra de empresa sueca
- 2.700 colaboradores
- Ingreso a la BVL

11 AÑOS



FACTORES DE ÉXITO

¿QUIÉN SOY?

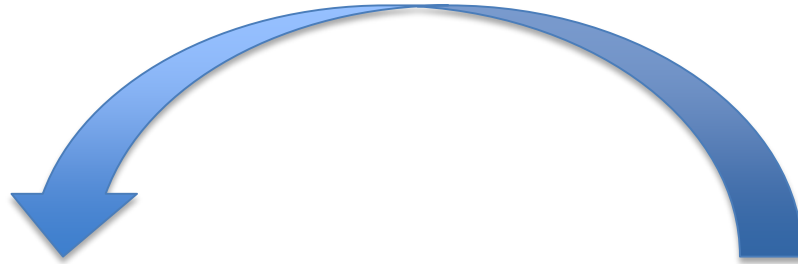
- TDA (Déficit de Atención)
- Nivel bajo de Notas (5 desaprobados, 3 azules)
- No hacía tareas, distraído
- No ingrese a la universidad a la 1era

SEMESTRE
2do Período
10
09
08
10
13
15
06
12
—

FACTORES DE ÉXITO



¿CÓMO SUCEDIÓ?



S/.60

MILLONES DE
SOLES INGRESOS
DYNAMICALL

06

DE NOTA EN
EL COLEGIO

TOLERA TUS LIMITACIONES

EL TALENTO HACE DAÑO AL **CARÁCTER**

- Ciclismo... nunca te bajas. **Disciplina y Paciencia**
- El carácter te permite “Trabajar con pasión”.
- 2002 descubro el negocio, 2007 lo implemento.



EXPORTAR EL SERVICIO

2002
VISITA A UN
CLIENTE
CALL CENTER

2003
No tengo
plata

2004
No tengo
Tiempo

2005
No un tengo
cliente

2006
No tengo
experiencia

2007
FUNDACIÓN
DYNAMICALL



EL EQUIPO



EL EQUIPO... CUESTE LO CUESTE

YO NO JUEGO, **yo inyecto energía** al equipo: ellos toman las decisiones.

- Vela por la gestión sana de conflictos.
- Coach políglota.



FOCO

PIENSA, RESPIRA... AMA TU NEGOCIO

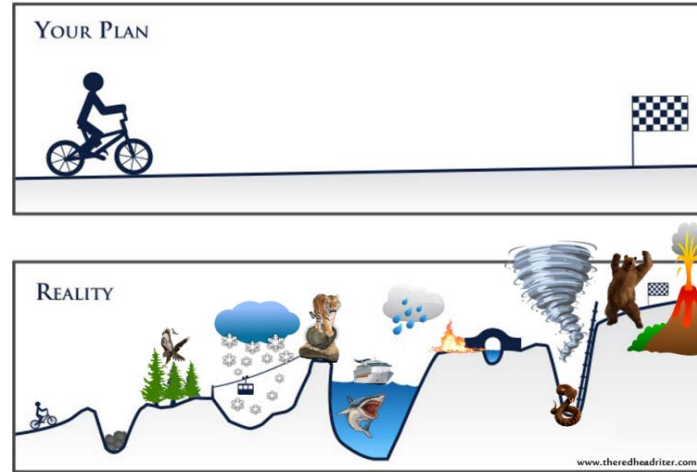
- Emprendimientos paralelos
- Sé curioso y si no lo eres... evalúa tu continuidad.





EL CAMINO ESTÁ LLENO DE SORPRESAS

Más que líderes, héroes... **Como la primera vez**



“Caminando el línea recta no se puede llegar lejos”.

El Principito

Perú



prom
perú



PROPÓSITO: ESTAR INSATISFECHO POR DEFAULT

- Llegas a tu “zona de confort” si tu motivación es solo la plata... vas al “Enanismo”
- Si tu interés es hacer las cosas mejor, si tienes un PROPÓSITO... la plata es solo un resultado... no existe la “zona de confort”. Eso le da continuidad a tu empresa
- ROBOTS en atención al cliente

EL ENEMIGO, ERES TU



- El principal obstáculo son tus propios demonios y el tiempo que tardas en darte cuenta.
- Es clave contratar gente... buena y distinta a ti.

“Es mucho mas difícil juzgarse a si mismo que a los demás, si logras juzgarte a ti mismo eres un verdadero sabio”. El Principito