

A scene from the movie Rocky Balboa showing Rocky (Sylvester Stallone) in a black jacket and fedora, leaning over a boxing ring and pointing at a young boxer (Miles Teller) who is in a white and black training vest. The young boxer is in a boxing stance. The background shows a blurred crowd in a stadium.

# Mentorship 2019

# Recorrido

1. Liderazgo
  - a. Efectividad del líder
  - b. Estilos de Liderazgo
  - c. Microclima del equipo
2. Programa de Reconocimiento y Agradecimiento

# Resultados Pulso Cinepolito\*

## NPS Nacional

	NPS jun	NPS jul	NPS ago	NPS sep	NPS oct	NPS nov	NPS dic	NPS vs 1ra aplicación
<b>NPS Nacional</b>	65.06%	58.99%	65.19%	62.97%	65.39%	63.05%	63.07%	↓ -1.98%

## Prioridades a nivel Nacional

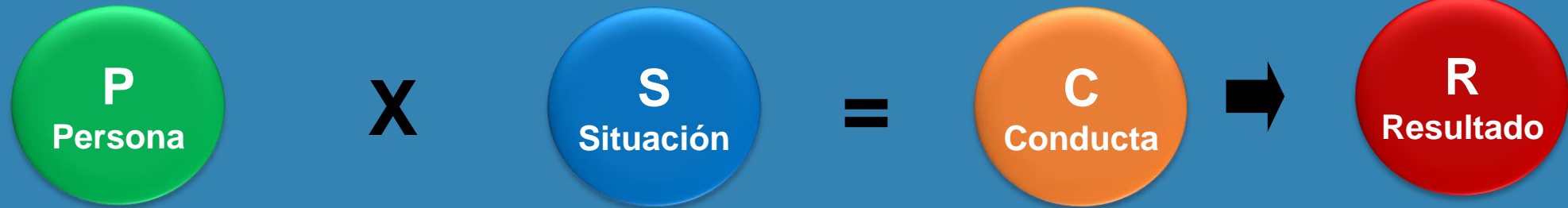
Factores	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	vs 1ra aplicación
<b>Mi Gerente de conjunto</b>	33.77%	22.90%	29.39%	28.26%	31.69%	26.37%	29.77%	↓ -4.01%
<b>Mi Supervisor/Subgerente</b>	42.78%	32.00%	42.44%	33.89%	40.57%	37.05%	36.41%	↓ -6.37%
<b>Mi Gerente Regional</b>	52.62%	44.93%	54.39%	42.04%	49.58%	46.95%	52.28%	↓ -0.33%
<b>El reconocimiento</b>	65.25%	58.34%	60.91%	63.13%	64.74%	60.36%	61.17%	↓ -4.08%

Los factores con mayor impacto en la Operación y que requieren ser trabajados son:

- **Liderazgo**
- **Reconocimiento**

\*Participación Nacional anual del 23.34%, muestra estadísticamente representativa

# Efectividad del Líder



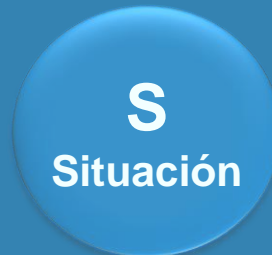
# Efectividad del Líder

**LÍDER**

Cinépolis



X



=



- Motivos
- Rasgos
- Autoimagen y Valores
- Rol Social
- Habilidades y Conocimientos

- Estrategia del Negocio/Gerencia
- Cultura organizacional
- Procesos y modelo operativo
- Funciones del puesto
- Grado de estrés
- Clima que recibes del jefe
- Grado de madurez del equipo

- Competencias

## ▪ Estilos de liderazgo

## ▪ Microclima del equipo

- Motivación y capacidades del equipo

Resultados de negocio:

- Rentabilidad
- Crecimiento
- Productividad
- Servicio Desarrollo de Talento

# Persona



## Motivos



- Logro
- Poder/Influencia
- Afiliación/Pertenencia

## Rasgos



- Enojón, serio, alegre, cariñoso, introvertido, extrovertido, depresivo, miedoso, perfeccionista, etc...

## Autoimagen y valores



- Líder
- Materna/Paterna
- Salvador
- Víctima
- "La ley"
- Alma de la fiesta
- Consejero
- El creativo
- El incomprendido
- Valores:
  - Respeto
  - Humanidad
  - Amor al otro
  - Compasión
  - Disciplina
  - Religión
  - Familia
  - Dinero
  - Etc.

## Rol Social



- Padre/Madre
- Juez
- Psicólogo
- Coach
- Gerente
- Médico
- Director
- Jefe
- Novio/Novia
- Esposo/Esposa
- Etc...

## Habilidades Conocimientos



- Capacidad de análisis
- Creatividad
- Habilidades contables
- Planeación y Organización
- Habilidad numérica
- Diseño
- Comunicación
- Preparación de alimentos
- Sentido de urgencia
- Habilidad espacial
- Habilidad musical
- Etc...





# Situación

**Presión/estrés**



**Clientes o Corporativo**



**Clima del Jefe**



7 de cada 10 colaboradores  
renuncian a un empleo por  
su jefe

**Madurez del equipo**



Mezcla todos los  
ingredientes ...





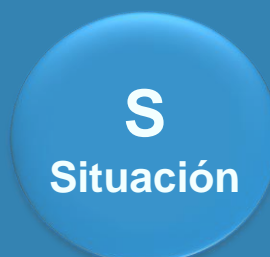
# Tú efectividad como líder

LÍDER

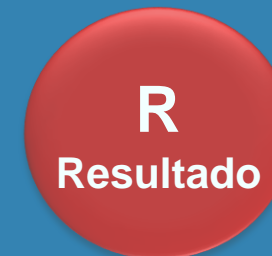
Cinépolis



X



=



- Motivos
- Rasgos
- Autoimagen y Valores
- Rol Social
- Habilidades y Conocimientos

- Tú Estrategia
- Cultura de trabajo de tu cine
- Procesos y Auditorías
- Funciones de tu puesto y tu equipo
- Grado de estrés
- Clima que generas
- Tu madurez y la de tu equipo

- Dominio de Competencias:  
*Planeación/Toma de Decisiones/Inteligencia Emocional/Análisis/Influencia/Innovación*
- Estilos de liderazgo:  
**Directivo/Visionario/A filiativo/Democrático/ Marcapasos/**

- **Microclima de tu equipo directo**
  - Motivación y capacidades del equipo
- **Resultados de tu equipo/cine:**
  - Rentabilidad
  - Resultado Auditorías
  - Tracking de Satisfacción y quejas de clientes
  - Pulso Cinépolito/Engagement/ Rotación

## Estilos Gerenciales

El estilo más efectivo está vinculado a la situación o contexto que vive el líder en función del equipo

Directivo	Visionario	Afiliativo	Democrático	Marcapasos	Desarrollador
<b>Objetivo principal:</b> <b>Cumplimiento inmediato de tarea</b>	<b>Objetivo principal:</b> <b>Dotar de una visión y dirección a largo plazo</b>	<b>Objetivo principal:</b> <b>Crear armonía en el equipo</b>	<b>Objetivo principal:</b> <b>Construir compromiso y generar nuevas ideas e iniciativas</b>	<b>Objetivo principal:</b> <b>Llevar a cabo las tareas con un nivel alto de excelencia</b>	<b>Objetivo principal:</b> <b>Desarrollo profesional de los demás a largo plazo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imparte directrices indicando a sus colaboradores lo que deben hacer y sin contar con su opinión</li> <li>• Espera que el colaborador cumpla u obedezca de manera inmediata</li> <li>• Controla rigurosamente a través de una supervisión estricta</li> <li>• Se centra en un feedback correcto para recalcar lo que se está haciendo mal</li> <li>• Expresa las consecuencias negativas del incumplimiento de las reglas para motivar a los colaboradores</li> <li>• Mantiene un equilibrio entre la crítica positiva y negativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asume la responsabilidad de desarrollar y articular una visión clara y dirección para la organización</li> <li>• Pide el punto de vista de los colaboradores sobre la visión de la organización o sobre la mejor manera de concretarla</li> <li>• Cree que vender la visión de la organización es una pieza clave en el rol directivo</li> <li>• Explica las razones que hay detrás de la visión, para persuadir a los colaboradores</li> <li>• Establece normas y controla el desempeño en relación con la visión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preocupación seria por fomentar relaciones cordiales entre los compañeros de trabajo</li> <li>• Pone mayor énfasis en satisfacer las necesidades emocionales no resueltas de los colaboradores, que en las normas y objetivos de la dirección de las tareas</li> <li>• Presta atención y se preocupa por la "persona en su totalidad" y enfatiza las cosas que las hacen felices</li> <li>• Realiza ante todo una crítica constructiva y evita los enfrentamientos relacionados con el desempeño</li> <li>• Recompensa en ocasiones las características personales como el desempeño en el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cree que los colaboradores tienen la capacidad de trabajar en la dirección adecuada para ellos y para la organización</li> <li>• Alienta a los colaboradores a tomar decisiones relacionadas con su trabajo</li> <li>• Toma decisiones por consenso</li> <li>• Mantiene muchas reuniones y escucha las inquietudes de los colaboradores</li> <li>• Recompensa el desempeño adecuado y rara vez realiza una crítica negativa o sanciona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lidera con el ejemplo o modelo</li> <li>• Es muy exigente y espera que los demás conozcan las razones de la estrategia que hay que seguir</li> <li>• Siente aprensión por delegar áreas si no está seguro de que la persona puede lograr un nivel alto de calidad</li> <li>• Asume la responsabilidad de tareas que no le competen si no observa un alto nivel de desempeño</li> <li>• Tiene poca contemplación ante un desempeño pobre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alienta a establecer objetivos de desarrollo a largo plazo</li> <li>• Ayuda a sus colaboradores a identificar sus propias fortalezas y debilidades teniendo en cuenta sus aspiraciones</li> <li>• Llega a acuerdos con los colaboradores sobre los roles del superior y de ellos mismos en el proceso de desarrollo</li> <li>• Enseña con base en razones y realiza una crítica constructiva para facilitar el desarrollo de los colaboradores</li> <li>• Puede sustituir resultados inmediatos por un desarrollo a largo plazo</li> </ul>

## Estos estilos gerenciales son efectivos cuando...

Los estilos Visionario y Desarrollador suelen ser los más efectivos, pero los resultados se observan a largo plazo

### Afiliativo

- Se aplica como parte de un repertorio que incluye los estilos Directivo, Democrático y Tutorial
- Las tareas son rutinarias y el rendimiento de los colaboradores es adecuado
- Se brinda ayuda personal
- Hay que integrar a diversos grupos de individuos conflictivos para que trabajen en armonía

### Visionario

- Se requiere una visión nueva o una dirección y estándares claros (por ejemplo, en el momento de cambio)
- Al directivo se le percibe como experto
- Los colaboradores nuevos dependen del directivo para recibir una dirección ágil



### Directivo

- Se aplican a tareas relativamente sencillas
- Se emplea en situaciones de crisis
- La falta de cumplimiento trae aparejado problemas serios
- Todos los demás no han funcionado con los colaboradores problemáticos

### Desarrollador

- Los colaboradores reconocen una discrepancia entre los niveles actuales de desempeño y los que se desearían alcanzar
- Se motiva a los colaboradores para que tomen la iniciativa, sean innovadores y busquen el desarrollo profesional



### Democrático

- Los colaboradores:
  - Son competentes
  - Cuentan con información crítica
  - Tienen las ideas más claras que el directivo sobre cuál es el mejor enfoque
- El estilo autoritario ya ha sido utilizado para crear y defender una visión

### Marcapasos

- Los colaboradores están muy motivados, son competentes, conocen su trabajo y necesitan pocas indicaciones
- Hay que gestionar los "contribuidores individuales" (por ejemplo, científicos de I+D; asesores legales)
- Se necesitan resultados rápidos
- Se desarrolla a colaboradores que son similares a su superior

“

Líder efectivo es aquel que nos ayuda a superar nuestras limitaciones, debilidades, miedos, y nos hace lograr cosas mucho más importantes que lo que lograríamos de manera individual

”





# Clima vs Microclima

El microclima de un equipo  
depende directamente de  
variables que el líder controla



# Microclima de trabajo:

- “El sentimiento del lugar – cómo es trabajar ahí”
- La fuente de la energía discrecional
- La oportunidad de crear un desempeño sobresaliente
- **Aspectos del ambiente que impactan directamente en los empleados, habilidad de hacer bien su trabajo**





# Las seis dimensiones de Microclima



1. Flexibilidad



2. Responsabilidad



3. Estándares



4. Reconocimiento



5. Claridad



6. Espíritu de Equipo



## Clima del Equipo

Estas dimensiones dependen directamente del líder

Flexibilidad	Responsabilidad	Estándares	Reconocimiento	Claridad	Espíritu de equipo
No hay reglas, procedimientos, políticas o prácticas innecesarias	Se delega autoridad a los colaboradores para que lleven a cabo tareas sin que deban pedir autorización continuamente	Se establecen objetivos para la organización y sus colaboradores, que constituyen un desafío pero que a su vez son realizables	Se reconoce y recompensa a los colaboradores por su desempeño	Cada persona dentro de la organización sabe lo que se espera de ella	Las personas están orgullosas de pertenecer a la organización
Para aumentar la flexibilidad:	Para aumentar la responsabilidad:	Para aumentar los estándares:	Para aumentar el reconocimiento:	Para aumentar la claridad:	Para aumentar el espíritu de equipo:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminuya las reglas de la burocracia</li> <li>Estimule las nuevas ideas</li> <li>Establezca líneas de autoridad mínimas</li> <li>Organice para lograr la máxima eficacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomente una asunción de riesgos calculada</li> <li>Promueva la autoridad de cada puesto</li> <li>Delegue la autoridad y las tareas adicionales</li> <li>Responsabilice a las personas de los resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomente objetivos que construyan un desafío</li> <li>Brinde comentarios, información y ayuda para mejorar el desempeño</li> <li>Asegúrese de que las medidas de desempeño sean adecuadas y claras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcione oportunidades de desarrollo profesional</li> <li>Disminuya las amenazas y las críticas injustificadas</li> <li>Recompense a los colaboradores en proporción directa al nivel de su desempeño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clarifique las expectativas de cada puesto</li> <li>Establezca una conexión entre las expectativas laborales y los objetivos de la misión</li> <li>Transmita las políticas y los procedimientos de manera clara</li> <li>Asegúrese de que las líneas de autoridad estén claramente establecidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solucione rápidamente los conflictos</li> <li>Promueva la cooperación</li> <li>Solucione los problemas que interfiera con la realización de las tareas</li> <li>Fomente la interacción entre los miembros del equipo</li> </ul>

# Microclima: ¿Por dónde comenzar?



**Claridad**



**Establecer  
estándares**



**Reconocimiento**



**Responsabilidad**



**Flexibilidad**



**Trabajo en  
Equipo**

# ¿De qué manera el estilo directivo afecta al Clima del Equipo?

Cuanto más estilos utilices, más situaciones podrás gestionar

		Flexibilidad	Responsabilidad	Estándares	Reconocimiento	Claridad	Espíritu de Equipo
↑ Impacto Positivo	<b>Directivo</b>	↓	↓	↑ Corto Plazo ↓ Largo Plazo	↓	↑ Tareas Largo Plazo ↓ ó Visión Global	↓
↓ Efecto Negativo	<b>Visionario</b>	↑ Corto Plazo ↓ Largo Plazo	↑	↑	↑	↑	↑
↑ ↓ Impacto varía según las circunstancias	<b>Afiliativo</b>	↑	↑	↓	↑ Reconocimiento no siempre ligado al desempeño	↓	↑
	<b>Democrático</b>	↑	↑	↓	↓	↓	↑
	<b>Marcapasos</b>	↓	↑ Con un Buen equipo ↓ Con un equipo Menos dirigido	↑ Corto Plazo	↓	↓	↓
	<b>Desarrollador</b>	↑	↑	↑ Corto Plazo ↓ Largo Plazo	↑	↑	↑

● Clima  
● Estilos

# Herramientas de LIDERAZGO

## RAPPORT



Creación de un clima de **CONFIANZA**



Establecer un entorno de **CONFIANZA y Escucha Activa**

### Comportamientos

- Genera confianza
- Lenguaje no verbal
- Igualar ritmo
- Empatía
- Parafraseo

## ASERTIVIDAD



Habilidad de ser **franco, claro y directo** sin herir a los demás



**Comunicación Directa**

### Comportamientos

- Escucha atenta
- Expresar cuando no se está de acuerdo, dando razones
- Habla desde el "Yo"
- Comparte emociones
- Reconoce al otro

## PREGUNTAS PODEROSAS



La capacidad de utilizar preguntas para **generar reflexión**, brindar nuevas posibilidades y acción



**Toma de CONSCIENCIA**

### Comportamientos

- Hace preguntas abiertas: ¿Qué?, ¿Cómo?...
- Orientadas al futuro
- Generan alternativas
- Enfoque a soluciones
- Preguntas para generar responsabilidad y acción

## RECONOCIMIENTO



Motivar distinguiendo los logros, las cualidades y las competencias de la persona



**Manejo del progreso y la responsabilidad**

### Comportamientos

- Valorar al ser humano
- Señalar logros y hechos valiosos
- Recompensar lo positivo
- Recompensar fracasos "PRODUCTIVOS"
- Reconocer actitudes

## PASAR A LA ACCIÓN



**PASAR A LA ACCIÓN**



Hacer realidad los planes y las ideas.

**Manejo del progreso y la responsabilidad**

### Comportamientos

- Enfocarse en los objetivos
- Busca soluciones
- Fija fechas
- Tiene parámetros para medir el alcance
- Actúa tomando decisiones



# Programa de reconocimiento

*Juntos creamos  
las mejores  
experiencias*



# ¿Cómo se vive el reconocimiento en Cinépolis?

Actualmente el **reconocimiento en Cinépolis está ligado a una recompensa**, a la entrega de un premio tangible para las personas reconocidas

El problema con este tipo de reconocimiento, es que para que un colaborador obtenga un “premio” puede tardar un mes, un trimestre, un semestre, un año o tal vez nunca ser reconocido, pasando de largo su esfuerzo diario

Si lo pensamos en números, actualmente Cinépolis reconoce:

Programa	% Colaboradores premiados al año
Estrella mensual	.067%
Estrella semestral	.0018%
Estrella anual	.0009%
Equipo trimestral	.0203%

Es decir reconocemos únicamente al **.09% de nuestros colaboradores al año**

# ¿Para qué reconocer?

1

## Para aumentar la productividad

Los líderes que más reconocen y motivan tienen un **42% de mayor productividad** que aquellos que no lo hacen

2

## Para generar compromiso

Los colaboradores que son **reconocidos por su esfuerzo** tienden a **comprometerse más con su Líder**, a generar relaciones de confianza con ellos

**El 90% de colaboradores que fueron reconocidos** en el último mes se mostraron **mayores niveles de confianza con sus Líderes**

3

## Para retener el Talento

Integrar y capacitar nuevo Talento en la Compañía, requiere una gran inversión de dinero y tiempo

**2 de las razones más fuertes** para que un colaborador decida cambia de trabajo, son:

- Falta de respeto
- Falta de autonomía

Artículos fuente:

- “3 Reasons Why Employee Recognition Will Always Matter” Forbes magazine
- “Esta es la importancia del reconocimiento en el trabajo” Entrepreneur

# Programa de agradecimiento 2018



## Objetivo del programa

Promover el hábito del agradecimiento y reconocimiento en los Líderes de la Operación para mejorar la experiencia Cinépolis en nuestros colaboradores



## Dinámica

Entrega de tarjetas de agradecimiento

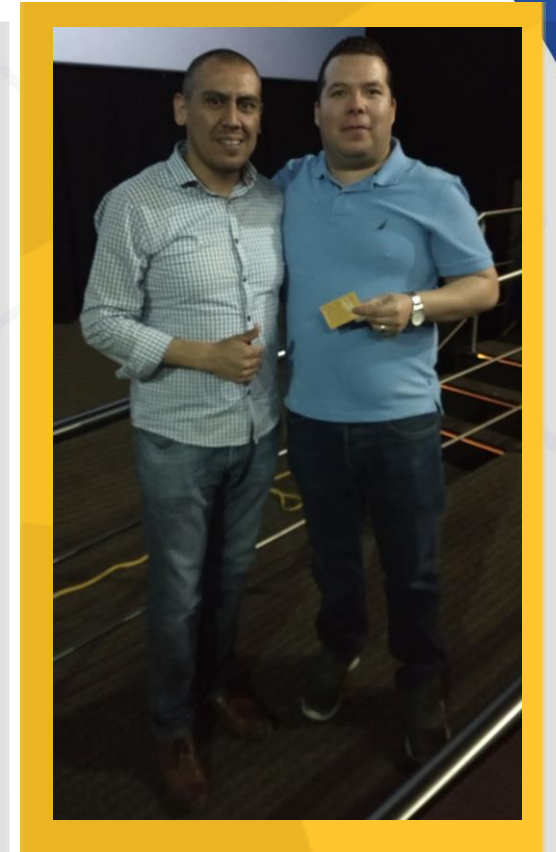
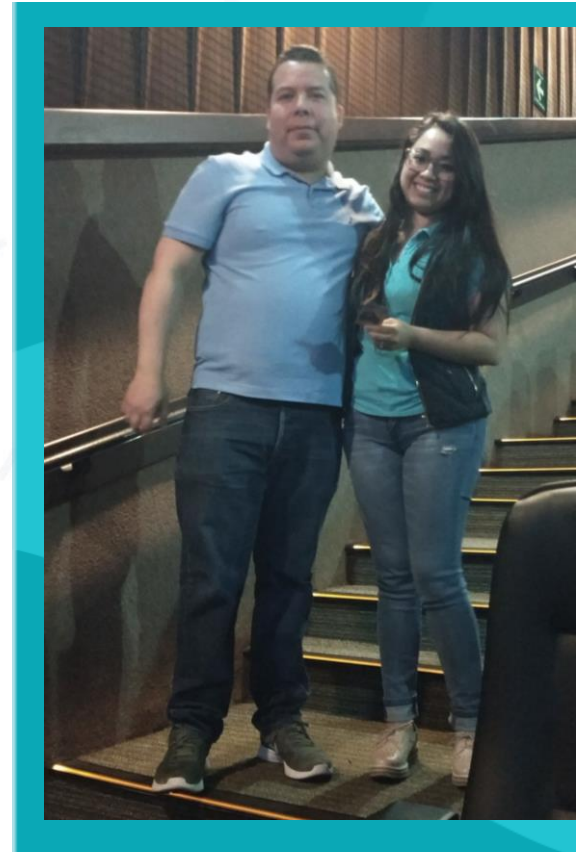
Exhibición de tarjetas en el mural de agradecimiento

# Resultados prueba piloto

## Región 12

En noviembre se tuvo una sesión presencial para el **lanzamiento de la prueba piloto con los todos los Gerentes de la Región 12**, durante la sesión el GO y el GR, entregaron tarjetas a cada Gerente.

**La prueba piloto ha seguido desde noviembre a la fecha** ayudando a definir detalles previos al lanzamiento Nacional.





# Entrega de tarjetas de agradecimiento

1 <sup>ra</sup> Etapa			2 <sup>da</sup> Etapa	3 <sup>er</sup> Etapa
Directores Mentores	Gerente de Operaciones	GR y Gerente de Conjunto	Administrativos	Operativos
entregará	entregarán	entregará	entregará	entregará
3 tarjetas por visita por Conjunto	3 tarjetas por visita por Conjunto	5 tarjetas por semana	5 tarjeta por semana	Libre

**Nota:** estas cantidades son los mínimos indispensables de entrega, no habiendo un tope, ya que esto dependerá de las conductas observadas

# ¿Qué conductas debemos agradecer?



**Cuando se agradece una acción específica a una persona,** además de sentirse valorada y motivada, en lo general **provoca que la persona repita la acción,** y que incluso aumente la calidad de dicha acción.

# ¿Qué conductas debemos agradecer?

## Personal Operativo

### Apoya a la Operación

- Es ejemplo de compromiso
- Brinda su apoyo en momentos de mucho trabajo
- Tiene iniciativa para realizar sus labores
- Excede las expectativas de su trabajo
- Es limpio y ordenado al ejecutar sus tareas
- Se muestra abierto a nuevos aprendizajes

### Apoya al clima del equipo

- Genera buen ambiente en el equipo
- Motiva a sus compañeros
- Trabaja en equipo
- Es amable y empático con sus compañeros
- Busca el bien común

### Temas personales que ayuden a la superación del Cinepolito

- Apoyo para el logro de resultados, en momentos pesados para el Cinepolito (enfermedad, exámenes, etc.)
- Mejoras en conductas recurrentes del colaborador
- Logros personales que ayuden a su crecimiento profesional

### Vive nuestra Cultura

- **Creamos experiencias inspiradoras que tocan la vida de las personas**
  - Nuestra pasión por el cine nos une y nos inspira
  - Damos un gran servicio a todos, siempre con alegría y agilidad
  - Generamos emociones positivas en la gente que nos rodea
- **Las historias más importantes son las de nuestros equipos**
  - Creamos un ambiente donde todos somos bienvenidos
  - Activamente desarrollamos a la siguiente generación de Cinepolitos
  - Creemos que la mejor manera de inspirar es con el ejemplo
- **Impulsamos nuestro crecimiento con responsabilidad**
  - Equipos extraordinarios logramos resultados extraordinarios
  - Usamos los recursos de la compañía como si fueran nuestros
  - Apostamos por la innovación y por nuestra transformación constante
- **Damos forma al futuro cuidando de la comunidad y el medio ambiente**
  - La ética y la congruencia guían nuestra toma de decisiones y actuar diario
  - Tenemos un impacto positivo en las comunidades en las que vivimos y trabajamos
  - Cuidamos nuestro planeta y estamos comprometidos reducir nuestro impacto en él

# ¿Qué conductas debemos agradecer?

## Personal Administrativo

### Apoya a la Operación

- Actúa inmediatamente cuando detecta algún problema u oportunidad para el logro de los objetivos
- Aplica mejoras en sus actividades diarias
- Trabaja de manera cooperativa para lograr las metas del grupo
- Responde a las solicitudes, preguntas y quejas del cliente (interno y externo)

### Apoya al clima del equipo

- Sabe identificar y es consciente de las emociones, tanto las propias como las de su equipo
- Es capaz de auto regularse y generar estados positivos en las personas
- Motiva a sus compañeros
- Se muestra empático y abierto

### Temas personales que ayuden a la superación del Cinopolito

- Apoyo para el logro de resultados, en momentos pesados para el Cinopolito (enfermedad, exámenes, etc.)
- Mejoras en conductas recurrentes del colaborador
- Logros personales que ayuden a su crecimiento profesional

### Vive nuestra Cultura

- **Creamos experiencias inspiradoras que tocan la vida de las personas**
  - Nuestra pasión por el cine nos une y nos inspira
  - Damos un gran servicio a todos, siempre con alegría y agilidad
  - Generamos emociones positivas en la gente que nos rodea
- **Las historias más importantes son las de nuestros equipos**
  - Creamos un ambiente donde todos somos bienvenidos
  - Activamente desarrollamos a la siguiente generación de Cinopolitos
  - Creemos que la mejor manera de inspirar es con el ejemplo
- **Impulsamos nuestro crecimiento con responsabilidad**
  - Equipos extraordinarios logramos resultados extraordinarios
  - Usamos los recursos de la compañía como si fueran nuestros
  - Apostamos por la innovación y por nuestra transformación constante
- **Damos forma al futuro cuidando de la comunidad y el medio ambiente**
  - La ética y la congruencia guían nuestra toma de decisiones y actuar diario
  - Tenemos un impacto positivo en las comunidades en las que vivimos y trabajamos
  - Cuidamos nuestro planeta y estamos comprometidos reducir nuestro impacto en él

# Pasos para un reconocimiento significativo

1

## Busca conductas a reconocer:

- Indaga con los Líderes del Conjunto sobre Cinepolitos que sean ejemplo de conductas a agradecer
- Durante tu visita observa a los Cinepolitos y busca conductas a agradecer

2

## Asegúrate de que:

- Lo que reconozcas sea valioso para la persona y para la compañía
- Que el reconocimiento sea oportuno
- Que sea una Conducta ejemplar a replicar

3

## Para elaborar la tarjeta de agradecimiento, te recomendamos:

- Usar palabras sencillas
- Se claro sobre la conducta a reconocer
- Personaliza la tarjeta (investiga el nombre de la persona a reconocer)
- Firma la tarjeta, recuerda que eres una figura de referencia para el equipo del Conjunto

4

## Entrega la tarjeta personalmente y en público al Cinepolito, recuerda:

- Ser cercano y amable
- Reúne a varios Cinepolitos y realiza la entrega de la tarjeta públicamente
- Pide un aplauso, estrecha la mano o da un abrazo a la persona reconocida

**Recuerda:** en todo momento cuida que tu comportamiento sea ejemplar y congruente a lo que vas a reconocer



# Imagen creativa de las tarjetas

Las tarjetas deberán entregadas por con un mensaje personalizado

Frente



Vuelta



Las tarjetas medirán 5 x 9.5 c.m.


## Actividad 2: Llenado de la tarjeta

**JUNTOS** CREAMOS  
LAS MEJORES  
**EXPERIENCIAS**  
GRACIAS

**Diana:**

Muchas gracias por tu excelente servicio que hoy diste en taquilla, llevaste al 100% la técnica de venta y además lograste hacer donar a 4 clientes para el programa DLVNA, Te felicito!!!!

**Sergio Elías**

 **Cinépolis**

Escribe un **breve mensaje para 1 colaborador** que haya demostrado conductas a reconocer, en la última semana.



# Lanzamiento Nacional

## Sesiones de lanzamiento

- Las sesiones se realizarán durante las plenarias de los Conjuntos
- Se tendrá el apoyo de ER, Jefaturas de zona, Capacitación y Cultura

## Concurso de lanzamiento

- Se realizará concurso para la elaboración de los Murales de agradecimiento y para contar historias de reconocimiento

## Campaña de Comunicación

Se realizará reforzamiento del lanzamiento por medio de:

- Mini posters
- Correos
- Cinepolito tv
- Somos Cinepolitos

# Plan de trabajo

