

## CASO DE ÉXITO: OFFICE DEPOT



### **TOMAR PEDIDOS HACE FELIZ A TODO EL MUNDO...**

*Los resultados: 3900 productos faltantes se redujeron a sólo 20 por noche, clientes y empleados satisfechos, incremento del 15% en la productividad.*

**La historia:** Office Depot es un proveedor global de productos y servicios para oficinas.

April Franklin, Directora Regional de Atención al Cliente, explica: "antes de trabajar con Accountability TM, todas las noches recibíamos 60.000 pedidos que debían entregarse al otro día". "Antes de que realizáramos el Self Track™ Training, teníamos un faltante de 3900 productos por noche. Cuando un empleado del depósito se encuentra llenando un pedido y el producto no está disponible en la estantería éste se elimina del formulario, por eso es que lo denominamos producto faltante".

Después de que 10 colaboradores se hayan certificado como facilitadores del Self Track Training y después de capacitar a más de 500 representantes de atención al cliente y de ventas en la Región del Sur de California, Office Depot se alineó con los tres resultados que necesitaba obtener.

El primer resultado de la lista era incrementar la satisfacción de los clientes. Siguiendo el modelo Steps To Accountability y creando un mayor y más positivo sentido de la responsabilidad para alcanzar resultados clave, los empleados del depósito pudieron reconocer áreas de oportunidad y superar los límites para así poner en práctica los imperativos estratégicos propuestos por el equipo de líderes.

"Después de realizar el Self Track Training y de aplicar los principios aprendidos, los productos faltantes disminuyeron a sólo 20 por noche, una mejora significativa". Franklin atribuye la disminución de productos faltantes al training. Los resultados generaron un gran impacto en el objetivo que tenía la compañía de incrementar la satisfacción de los clientes en un 25%. También lograron un incremento del 25% en la satisfacción de los empleados y del 15% en la

productividad.

April Franklin, Directora Regional de Atención al Cliente, sigue explicando: "Antes (del Self Track Training), éramos una compañía a la deriva. No teníamos una cultura positiva. Hoy en día, tenemos una cultura basada en los pasos para la responsabilidad con foco en resultados (Steps to Accountability). Por ejemplo, mis 11 gerentes se comunicaban semanalmente y me informaban sobre lo que habían hecho y cómo eso generaba un impacto en su rendimiento, en relación a los 3 resultados que buscábamos. Nuestros equipos de Calidad utilizan lo que han aprendido del Training Oz de manera consistente. Estos equipos multifuncionales de Calidad se encargan hoy en día de trabajar en la reducción de las devoluciones de clientes. Esperamos obtener los mismos resultados que obtuvimos con los productos faltantes".