

“Impulso de la rentabilidad atrayendo y reteniendo a los clientes, y a los empleados, adecuados”.

**Hace falta una pareja para bailar un tango. En el caso de una empresa de servicios, es la química entre los clientes y las personas lo que constituye la música.** En Celemi Tango™, seis empresas de conocimiento entran en dura competencia en su intento de ganar clientes y atraer al personal clave en un mercado que cambia rápidamente.

El reto primordial es desarrollar los activos tanto tangibles como intangibles de la empresa y asegurar la rentabilidad a largo plazo.

*“Convierta las habilidades personales en herramientas y procesos que formen parte de la empresa”.*

Cada firma es pequeña y estable al principio, pero el mercado está creciendo rápidamente. El éxito depende de la habilidad del equipo directivo para desarrollar una empresa ágil a la vez que consistente. Los equipos necesitan:

- Construir una cultura corporativa sólida.
- Atraer al tipo de empleados adecuados, aumentar su competencia, y mantenerlos.
- Obtener el tipo de clientes deseados, y ganarse su lealtad.
- Utilizar los recursos de manera inteligente con la supervisión del balance y los KPIs.
- Transformar la competencia de las personas en procesos y herramientas propiedad de la empresa.
- Impedir que los competidores se lleven sus empleados y clientes clave.
- Generar flujo de caja y beneficios.

## Gestión de los activos intangibles



### ¿Qué opinan los clientes?

*“De media se necesitan 5-6 años de duro trabajo para ganarse un cliente, pero utilizando las perspectivas y la comprensión que hemos adquirido con Celemi Tango™, podemos desarrollar nuevas relaciones de negocio mucho más deprisa, una faceta importante para estar a la altura del rápido ritmo de cambio actual”.*

– Gerente, Swedbank

*“[Durante el seminario] Estuve toda la noche estresado y preocupado acerca de cómo podría conservar al personal de la simulación frente a los cazatalentos. Entonces me di cuenta de que nunca había empleado cinco minutos preocupándome de mi personal real. Me voy a ir a casa y voy a escribir un plan de retención”.*

– Participante, Club Corp

*“Nos dimos cuenta de que podíamos identificar y gestionar los factores de éxito altamente críticos en una empresa de conocimiento y cuantificar realmente los resultados de nuestras decisiones. Celemi Tango™ es un gran laboratorio de aprendizaje que ha tenido un impacto muy positivo en la gestión de nuestro negocio”.*

– Gerente global, Hewlett Packard

### ¿Quiénes se benefician?

Celemi Tango™ está diseñado para empleados, a todos los niveles, en organizaciones que basan su negocio en la competencia de su personal. Ejemplos de estas aplicaciones son:

- Introducir, supervisar o medir los activos intangibles de una empresa.
- Crear diálogo y una estructura de referencia común entre los “administradores” y los “expertos”.
- Construir las habilidades entre los supervisores y los equipos de RR.HH. del reclutamiento estratégico, desarrollo y retención del personal clave.
- Identificar los motores clave del negocio y medir su importancia relativa en el éxito a corto y medio plazo.
- Estructurar la estrategia de negocio de la organización y definir el tipo preferido de clientes.
- Enseñar a los estudiantes de las escuelas de negocio y de las universidades corporativas acerca de la estrategia, los activos y las competencias de una organización de conocimiento.



### Resultados clave

Las personas aprenden cómo:

- Medir y vender el valor intangible global de su empresa.
- Enfocarse en sus clientes de forma más eficaz.
- Gestionar la combinación de clientes y personas para mejorar la química, la productividad y el beneficio a largo plazo.
- Encontrar el equilibrio entre las metas a corto plazo y la planificación a largo plazo.
- Evaluar el trabajo de un empleado y su desarrollo, encajándolo en la estrategia global corporativa.

### Conceptos clave

- Cuota de mercado
- Utilización de la capacidad
- Desarrollo de activos tangibles e intangibles
- Rentabilidad
- Imagen de marca y reputación
- Desarrollo de competencias
- Desarrollo del potencial de las personas
- Reclutamiento y retención
- Química del equipo
- Mejoras en herramientas y procesos
- Investigación y desarrollo