

“Piensa diferente, enfócate en exceder las expectativas”: Jeff Noel

*Jeff Noel, ex director de operaciones de Walt Disney, quien cuenta con más de 30 años de experiencia en el liderazgo de equipos creativos, expuso en el Foro de TigoUne **rEvolución de la Economía en la Era Digital** sobre cómo las empresas deben mejorar la experiencia del cliente.*

Diciembre 6 de 2018

“El trabajo de un líder es ser un ambientalista, crear una cultura donde las grandes ideas no tengan más remedio que florecer”. Con esta frase inspiradora, Jeff Noel hizo su presentación en el Foro de TigoUne **rEvolución de la Economía en la Era Digital**, el 6 de diciembre en Bogotá, con su conferencia *Improve like you mean it: Four world class innovation basics*.

Jeff es considerado uno de los principales líderes de Disney y fue invitado a formar parte del equipo de conferencistas de desarrollo profesional del Instituto Disney, donde pasó sus últimos 15 años desarrollando estrategias y sistemas comerciales que enseñaban a las compañías Fortune 500 del mundo, acerca de cómo Disney dirige su negocio. Luego de su retiro de Disney en 2014, Jeff inició su propia empresa “Jungle Jeff”, donde se ha centrado en ayudar a las empresas a navegar y lograr la excelencia empresarial.

A lo largo de su dinámica conferencia, Jeff puso ejemplos de ideas sencillas pero profundas que han llevado a que Disney dé una mejor experiencia a los visitantes de sus atracciones. “Debemos pensar diferente y enfocarnos en exceder las expectativas de los clientes”, agregó.

Pero, ¿cómo se hace esto? Jeff enfatizó en que es necesario salir de la caja (pensar diferente), pero estando en la caja (sabiendo los parámetros con los que se trabaja). Ver las opciones dentro de la misma compañía y para ello, todas las ideas son bienvenidas. “En Disney creemos que las grandes ideas pueden (y deben) venir de cualquier parte”, señaló con una sonrisa que contagiaba a los asistentes a creer que “hacer lo imposible es divertido”, como decía Walt Disney.

En esto es muy importante el trabajo del líder, quien debe crear una cultura de innovación en la empresa, a la que tiene que darle prioridad. “Hay que seleccionar las ideas para que la creatividad empiece a fluir y el líder es el encargado de hacer que florezcan”, agregó.

Pero, ¿de dónde salen las mejores ideas? Jeff considera que los que hacen el trabajo frontal son los que tienen las mejores ideas, porque están en contacto con las necesidades del cliente. “Sabemos que los grandes líderes influyen sobre el empleado, los empleados influyen sobre el cliente y los clientes son los que dan la reputación a la compañía”.

Y en este proceso de innovación, hay que trabajar inteligentemente y pensar que la tecnología no es la única forma. No consiste en dar saltos dramáticos, sino dar pasos poco a poco. Y allí están involucrados todos los miembros del equipo, quienes deben dar la milla extra, porque cada esfuerzo adicional que hagan será recompensado con agradecimiento por el cliente.

En toda su intervención, Jeff hizo énfasis en que todos en la compañía deben estar obsesionados con mejorar continuamente la experiencia del cliente, si en realidad desean que los clientes sepan que los aman y que ellos son su prioridad.

Y allí hay una clave: escuchar al cliente, tomar acción sobre sus inquietudes y darle mucho más de lo que espera y para ello, puso el ejemplo que hacía Walt Disney con sus empleados: darles un reto para hacer algo diferente, en un lapso de 72 horas. En ese proceso, es importante el acompañamiento del líder, quien debe guiar a su equipo y decirle que su idea es valorada.

El foro **rEvolución de la Economía en la Era Digital** fue organizado por TigoOne el 6 de diciembre en Bogotá, con el apoyo de la Universidad Sergio Arboleda y el Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – CINTEL. Entre los conferencistas estuvieron Marcelo Cataldo, presidente de TigoOne Colombia; Jeff Noel, ex director de Operaciones de Disney; Ben Towers, quien con 20 años es uno de los emprendedores más jóvenes e influyentes del mundo; y Federico Saldarriaga, líder de proyectos de Concreto.