



## Ayuda práctica

### *Aprenda a aplicar las mejores prácticas en gestión con los CrossKnowledge Action Tips™*

Los CrossKnowledge Action Tips son documentos con datos prácticos diseñados para aumentar la eficiencia operativa. Están dirigidos a personas que han seguido las CrossKnowledge Sessions y que desean aplicar los principios y métodos que han aprendido y poner en práctica la teoría. También se pueden utilizar con independencia de las Sesiones. Los Action Tips son herramientas potentes para desarrollar destrezas de gestión y comunicación, ya que abarcan más de 200 situaciones de trabajo.

Hay 3 tipos de CrossKnowledge Action Tips:

- Lista de comprobaciones (*es decir, preguntas que uno puede plantearse a sí mismo o criterios que conviene aplicar en un proceso de selección, antes de tomar una decisión, etc.*)
- Organigrama (por ej., *un plan para una reunión o una entrevista importante, un diagrama paso a paso sobre cómo reforzar sus argumentos, etc.*);
- Matriz (por ej., *cómo elaborar un análisis FODA, cómo reconocer actitudes cooperativas dentro de su equipo, etc.*).

### *Destinatarios y objetivos*

Los CrossKnowledge Action Tips están diseñados para una amplia gama de colaboradores y responsables, en especial para personal operativo que ha seguido las CrossKnowledge Sessions y que desea aplicar los principios y métodos aprendidos. Esta herramienta permite a los participantes poner en práctica la teoría y abarca las situaciones profesionales más comunes. Representan todo lo que un responsable ha de saber.

# • Interactive tips for all kinds of work situations



**CROSSKNOWLEDGE ACTION TIPS**

**PREPARING TO RECRUIT AN EXPERIENCED EXECUTIVE**

**STEP 1: Make a list of the criteria that need to be used to ensure to be eligible for the post.**

- Begin with a description of the post to recruit.
- List the essential requirements: training, professional experience, language skills, etc.

**STEP 2: Select the candidates to be interviewed.**

- Use your list of criteria to select candidates on the basis of their CVs.
- Be flexible in the use of company professional or resale know how to recognize profiles that are successful even if they are not ideal.

**STEP 3: Identify the skills that need to be assessed in the interview.**

- Begin with a description of the post to recruit.
- Identify the skills that are essential for recruiting it.

**CROSSKNOWLEDGE ACTION TIPS**

**HOLDING A RECRUITMENT INTERVIEW WITH AN EXPERIENCED EXECUTIVE**

**STEP 1: Ask questions to assess the candidate's abilities.**

- "What has been your most important contribution to your company over the past three years?"
- "In each of your previous positions, what has been your most important contribution?"
- "On a scale of 1 to 5, how successful are you in your current position?"
- "What do you admire most about your work?"
- "How do you measure success in your work?"
- "If you had to leave your current position, what would you do next?"

**STEP 2: Ask questions to evaluate the candidate's relationship skills.**

- "Tell me about the fundamental values of the companies where you have worked. Which were the most important?"
- "What behavioral skills do you demonstrate or display in your leadership role?"
- "How do you get along with team members, managers, sales partners?"
- "What was the worst conflict you ever had to resolve?"
- "If you had to describe your leadership style, what would it be?"

**STEP 3: Ask questions to assess the candidate's aptitudes.**

- "If you had to power your sales strategy through your company?"
- "What does your company see as your greatest challenge?"
- "What are the biggest challenges of working in our industry?"
- "If you had to work in our industry, what would you do?"
- "If you had to work in our industry, what would you do?"

**CROSSKNOWLEDGE ACTION TIPS**

**DECIDING BETWEEN EXPERIENCED CANDIDATES WHEN RECRUITING**

Use this decision-making grid to finalize your recruitment after the interview stage. Consider the candidate with the best final score.

Candidate's name	Mr/Ms	Mr/Ms	Mr/Ms	Mr/Ms
Key responsibilities (Note from 1 to 4)	1	2	2	3
Skills and key qualities (1 point per skill that is essential for the position)	2	3	2	1
Experience (1 point per position occupied as required by the prerequisites)	2	1	2	3
Interest shown in the position (Note from 1 to 4, at the outcome of the interview)	3	2	1	4
<b>Total points</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>12</b>

*Ensures performance enhancement in day-to-day work scenarios.*

**CROSSKNOWLEDGE ACTION TIPS**

**DECIDING BETWEEN EXPERIENCED CANDIDATES WHEN RECRUITING**

Use this decision-making grid to finalize your recruitment after the interview stage. Consider the candidate with the best final score.

Candidate's name	Mr/Ms	Mr/Ms	Mr/Ms	Mr/Ms
Key responsibilities (Note from 1 to 4)	1	2	2	3
Skills and key qualities (1 point per skill that is essential for the position)	2	3	2	1
Experience (1 point per position occupied as required by the prerequisites)	2	1	2	3
Interest shown in the position (Note from 1 to 4, at the outcome of the interview)	3	2	1	4
<b>Total points</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>12</b>

## Consulta

Los CrossKnowledge Action Tips se pueden consultar e imprimir utilizando la pestaña “Recursos” de una CrossKnowledge Session, que puede incluir uno o más Action Tips. También pueden estar vinculados a varias CrossKnowledge Sessions distintas, a diferencia de los CrossKnowledge Essentials. Los Action Tips también son Learning Objects autónomos. Los CrossKnowledge Action Tips forman parte de itinerarios de aprendizaje. Cuando se usan en el marco de un plan de acción personalizado, el superior jerárquico del participante también podrá tener acceso a ellos, facilitando así el diálogo entre los responsables y el personal. Además, la dirección puede utilizarlos a modo de herramienta, por ejemplo para realizar las evaluaciones anuales.

## Ventajas

Los Action Tips están diseñados para su inmediata aplicación. Animan a los usuarios a reflexionar sobre lo que están haciendo (por ej., hablar en público).

Cuando se comparten con el superior directo, facilitan el diálogo (por ej, al proporcionar apoyo a un miembro del personal recién llegado).

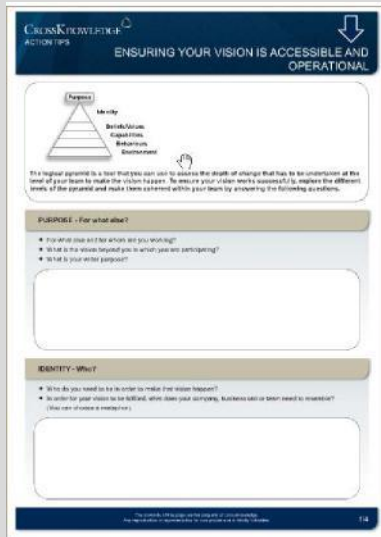
Los Action Tips representan un excelente sistema de apoyo durante iniciativas de cambio. Emplazan a los miembros del personal a hacer un balance de la situación, utilizando herramientas y métodos desarrollados por los mejores especialistas (por ej., al instaurar un nuevo procedimiento de evaluación de las destrezas).

## Especificaciones técnicas

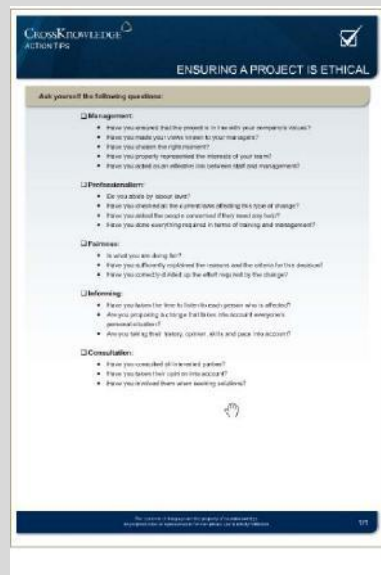
Los CrossKnowledge Action Tips son Learning Objects que se consultan con el programa CrossKnowledge Player. El sistema proporciona un informe del tiempo transcurrido, que no puede superar los 10 min. por cada Action Tip. Se presentan en formato FlashPaper, lo que significa que no es necesario un plug-in para PDF. También se pueden imprimir.

## Temas de Ejemplo

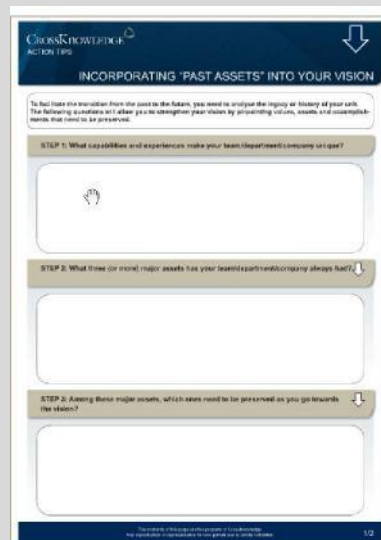
- Preparación de una reunión
- Balance de la dinámica de su equipo
- Realizar una entrevista de selección con un ejecutivo experimentado
- Preparación de información de *feedback*
- Gestión de las quejas de clientes
- Identificación de estilos de comunicación
- Identificación del estilo de comunicación de su interlocutor
- Identificación de las preferencias culturales de sus homólogos interculturales dentro de una situación laboral
- Análisis de un proyecto de cambio
- Verificación de la calidad de una campaña de publicidad



Ejemplo de organigrama



Lista de comprobaciones de ejemplo



Matriz de ejemplo