

EASE, Inc., su programa de asistencia para empleados es un servicio de consejería confidencial y gratis que proporciona:

- Usted puede comunicarse con un consejero profesional 24 horas al día a: (800) 654-9778
- La asistencia es para problemas individuales, los problemas del casamiento o la familia y no cuesta nada
- Hay información y recursos en nuestro Web site: www.easeeap.com

No espere clientes felices, ¡hágalos!

Se siente de **maravilla** tener clientes que piensan que usted es genial porque hizo algo especial por ellos que constituyó un servicio significativo o excepcional. Los empleados de servicio al cliente disfrutaban de esos momentos.

Pero no tiene por qué esperar a que simplemente sucedan. Puede influenciar las actitudes de sus clientes con más facilidad de lo que cree. Aquí le presentamos tres maneras:

- 1) Busque maneras permitidas en las que pueda eliminar un obstáculo o pasar por alto alguna regla que ayude a su cliente a obtener más rápido aquello que necesita.
- 2) Utilice su tono de voz como una herramienta: haga que refleje el hecho de que está emocionado de ver al cliente.
- 3) Asegure a los clientes que los apoyará más tarde si lo necesitan.

Actúe ahora y detenga la pre-diabetes

Alrededor de 41 millones de personas en Estados Unidos tienen una peligrosa condición médica llamada pre-diabetes. Puede obtener más información al respecto en el sitio Web de la American Diabetes Association. Un simple análisis de sangre, conocido como prueba de glucosa en plasma en ayunas, puede determinar si sus niveles de glucosa son demasiado elevados y si se encuentran en el rango de una pre-diabetes. Una vez que lo sepa, puede realizar cambios para mejorar su salud y evitar la aparición de una diabetes tipo 2 total. Hable con su médico y entérese de más acerca de esta enfermedad en www.diabetes.org.

La presión arterial y el sueño profundo

¡Si tiene la presión alta, hable con su médico acerca de sus patrones de sueño. Un informe que se publicó el año pasado y que aún no se difunde mucho descubrió una fuerte relación entre la presión alta y menos horas de sueño. La apnea del sueño (cuando uno deja de respirar mientras duerme) se ha asociado desde hace mucho con problemas del corazón, pero este informe se refiere más a la cantidad de horas que se duerme. Entre los participantes, con edades que iban de los 32 a los 59 años, aquellos que dormían menos de seis horas por la noche tenían más del doble de riesgo de desarrollar presión alta que aquellos que dormían más de seis horas. Se sabe que el estrés, el consumo de alcohol antes de dormir, la cafeína y las mascotas en la habitación son todos factores que nos quitan el sueño.

Aprender a controlar el estrés ahora mismo

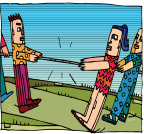
Controle su estrés de inmediato, estableciendo prioridades. Haga una lista con sus primeras 3 prioridades del día, las que más le inquieten, y haga a un lado el resto. De ser posible, no responda el teléfono ni envíe correos electrónicos durante 30 minutos. Concéntrese en lo que hace. Cuando las prioridades cambien, descarte esa lista y haga otra con sólo tres puntos. No piense demasiado a futuro. Manténgase en el momento. Trabaje en lo que tiene delante. Trate de dividir su día en segmentos de 10 a 20 minutos. Asigne a cada uno una tarea. No permita interrupciones durante esos periodos. Verá como su rendimiento despegue de inmediato.

Pase de los préstamos sobre su sueldo



El Centro nacional de prestatarios responsables (National Center for Responsible Lending) asegura que "los préstamos sobre el sueldo son una trampa para endeudarse". Los préstamos sobre el sueldo, algunas veces llamados adelantos de efectivo, son una práctica en la que se utiliza un cheque con una fecha a futuro como garantía para un préstamo a corto plazo y por lo general se ofrece como dinero en efectivo para una emergencia a corto plazo. Para calificar, el prestatario necesita únicamente un ingreso de un trabajo o un beneficio gubernamental y una cuenta bancaria. A continuación les presentamos algunas cifras: 99% de los préstamos de este tipo van a prestatarios que ya lo han utilizado antes y el 91% de ellos obtiene préstamos cinco o más veces al año; muchos piden prestado de un proveedor para pagar una deuda atrasada con otro. El cliente promedio que utiliza este tipo de préstamo termina pagando \$800 dólares ¡para devolver un capital inicial de \$325! El préstamo sobre el sueldo puede ser una trampa para endeudarse y, como la práctica más notoria de préstamos predatorios, ha sido prohibido por la ley en 14 estados. Qué hacer: Si tiene deudas, pregunte a su asesor profesional del programa de asistencia al empleado acerca de recursos útiles en su comunidad o hable con su centro local de asesoría de crédito al consumidor. Evite la atracción de lo que parece ser una manera rápida de subsanar una deuda. Si tiene un plan, podrá, a la larga, salir de su deuda, pero este tipo de préstamos sobre el sueldo no son el camino a seguir.

Tome las riendas de los problemas del equipo



Podrá tener el papel protagónico en aumentar la eficiencia de su equipo si cambia algunos de estos comportamientos, que suelen, con frecuencia, causar grandes problemas para los miembros de los equipos de trabajo: 1) Deje atrás el aislamiento. Participe en actividades en las que se comparta la información, para que los miembros del equipo se enteren de lo que usted sabe, en el momento preciso o tan pronto como exista la posibilidad de compartir la información. 2) Descubra lo más pronto posible qué tan bien se está desempeñando dentro del equipo. Con frecuencia, los integrantes de un equipo no se quejan acerca del rendimiento de otros miembros sino hasta que se llega a un estado de crisis. Se trata de un camino de dos vías: pregunte y diga. Haga que la comunicación se convierta en una tradición de su equipo y así sus compañeros aceptarán los comentarios con más facilidad y no se sentirán agraviados. 3) Hable con los integrantes del equipo en persona. No convierta su lista de correos en el medio principal para transmitirles información. Los integrantes de un equipo deben reunirse en persona.

¿Quién usa drogas?



La Administración de servicios de salud mental y abuso de sustancias de Estados Unidos (U.S. Substance Abuse and Mental Health Services Administration) presentó recientemente un informe acerca del consumo de drogas en el lugar de trabajo, indicando las ocupaciones en las que existe mayor probabilidad de que los empleados utilicen drogas ilícitas. Incluyó además muchos aspectos diversos del consumo de drogas en el lugar de trabajo. La agencia informa de los siguientes descubrimientos: es más probable el consumo de drogas cuando los empleadores no tienen una política de pruebas. Cuanto más pequeña sea la empresa, más empleados adictos a la droga tendrá. Sólo el 58% de los empleados declaró que su empleador le proporcionaba un programa de asistencia al empleado (EAP). Los trabajadores adultos más jóvenes (entre 18 y 25 años) informaron tener menor acceso a materiales educativos referentes al consumo de drogas y alcohol en el lugar de trabajo y este grupo utiliza drogas ilícitas en una proporción del doble del siguiente grupo de trabajadores en cuanto al rango de edad (entre 25 y 34 años). Existe una menor probabilidad de uso de drogas ilícitas entre trabajadores de mayor edad. Aproximadamente el 8% de los empleados que trabajan para empresas pequeñas consume drogas ilícitas, contra alrededor del 6% de los empleados que trabajan en empresas grandes (de más de 500 empleados).

Prevención de accidentes en casa y en el trabajo



Ya lo sabe: si experimenta un dolor agudo, debilidad o mareo durante una sesión de ejercicio o cuando está en el gimnasio, deténgase. Su cuerpo le está indicando que algo anda mal. Continuar a pesar de un dolor agudo es la manera más rápida de desarrollar una lesión grave o crónica... o algo peor. Desafortunadamente, muchos empleados no siguen la misma regla cuando realizan una labor manual pesada, en especial durante los meses calurosos del verano. Si de pronto no se siente bien o siente dolor al realizar una labor manual, deténgase y valore su condición. Su empleador desea que usted sea productivo y no que se lesione y tenga que faltar al trabajo.