VOLUMEN 15 • NÚMERO 1 • SETIEMBER 2015

LAS WOW noticias

¡GANE UN BONO DE $1000!
detalles en página 4

en este número

Mensaje de Brock Bulbock
Página 2

TI Su Equipo de Boxes Tecnológico
Página 3

¡Gane Bonos Bucks por Referir!
Página 4

Técnicos Ganan más con el Modo de Operación WOW
Página 4

¡Formas de Asombrar!
Páginas 6 & 7

Foro de Técnicos Wow
Página 8

¡Estamos de vuelta!

Por: Mark Gershkovich

¡**N**os emociona anunciar que Boyd Group ha relanzado su newsletter WOW News!!

Aquellos de ustedes que ya lleven un rato con la compañía recordarán nuestro newsletter WOW News. ¡Se demoró mucho su llegada, pero estamos encantados de reintroducir el newsletter trimestral WOW News!

WOW News es un chance para compartir información de la compañía, dar actualizaciones, y difundir las formas en que *asombramos* a nuestros clientes y empleados.

También estamos complacidos de ofrecer a nuestros empleados hispanohablantes una edición digital en español de WOW News. *Se puede ver en:* **http://www.boydgroup.com/wownews.**

También estamos complacidos de ofrecer a nuestros empleados hispanohablantes una edición digital en español de WOW News. Se puede ver en: **http://www.boydgroup.com/wownews**

Este newsletter es para usted, así que siéntase libre para enviar sus historias protagónicas de WOW, así como tópicos que crea deben ser cubiertos por WOW News. ¡Quizá su historia sea destacada en el próximo número! Si bien no podemos incluir todo el contenido recibido, nos aseguraremos de revisarlo todo.

¡Nos complace estar de vuelta y deseamos seguir manteniéndolo al día con WOW News en Body Group!

Desarrollar un Hábito que dure

Por: Simeen Kazmi

Mucha gente ha escuchado que crear un hábito toma 21 días. Se dice que tan solo completando una tarea diaria por 21 días, usted puede desarrollar un hábito que durará. Y mientras a algunos puede que quizá les funcione, es muy probable que pasados esos 21 días ya no siga más entregado a ese hábito de lo que estaba

Continua en la página 2

Devolver correo no entregado a:
Gerber Collision & Glass
A la atención de: Michelle Anderson
500 W Lake Street, Elmhurst, IL 60126

¡Saludos Equipo!

Un mensaje de Brock Bulbock
Presidente & CEO de The Boyd Group

Estoy seguro de que usted se siente igual de emocionado que yo por el regreso de WOW News. Es una forma genial para mantenernos conectados e informados sobre todo lo que suceda en Boyd Group y en todos nuestros negocios y marcas.

A este respecto, me gustaría compartir algunas noticias emocionantes...

En primer lugar, recientemente superamos 1 millardo en ventas anuales. ¡Todos debemos sentirnos orgullos de este logro significativo de la compañía!

También nos embarcamos en la implementación y certificación por toda la red del Modo de Operación WOW y hasta ahora hemos capacitado y certificado cerca del 45 % de todas nuestras ubicaciones. Los resultados iniciales son emocionantes, con talleres certificados, como grupo, superando a otros talleres en todas las métricas operativas clave. De hecho, tenemos muchos talleres certificados que están alcanzando métricas de rendimiento sorprendentes... como LOR de 5 o 6 días (duración de arriendo, por sus siglas en inglés)... ¡Los NPS (puntajes neto de promotor) se sitúan entre el 90 al 100%..... el ratio de ejecución de reparaciones rápidas, en un 85% o más!

Quisiera agradecerles a cada uno de ustedes por el rol clave que desempeñan para la consecución de estos formidables resultados. Juntos, con nuestra Misión y Meta, incluido el Modo de Operación WOW, vamos a cambiar la industria y me enorgullece estar en el mismo equipo que todos ustedes.

Hay muchas cosas más que podemos cumplir... y... cumpliremos, si continuamos creyendo y confiando en nuestra Misión, Meta y Modo de Operación WOW. Continuemos impulsando la visión de WOW por toda la compañía. ¡Mantengamos el compromiso…. y hagamos un "All In"..... y durante el proceso continuaremos logrando grandes cosas juntos!

¡Un afectuoso saludo!

Viene de la página 1

Desarrollar un Hábito que dure

antes. En 2013, la revista Forbes publicó un artículo online que explicaba cómo se había creado el mito del hábito de los 21 días y por qué no es práctico. Si la teoría de los 21 días no funciona para la formación de hábitos, ¿qué lo hará?

Estudios muestran que más que tratar de desarrollar algo como "hábito" y desear que se forme, el determinante real es la motivación y el compromiso. No solo desear y tratar de, sino tomar una decisión concreta de hacer algo. ¿Buscar una cosa específica que uno pueda hacer para que se forme ese hábito deseado? Redacte un contrato escrito con usted mismo. Los que hacen un contrato firme con premios y multas concretas (por ejemplo, si su meta es ir al gimnasio 3 veces por semana, poner una multa de $10 cada vez que falte) tienen muchas más probabilidades de mantener sus acciones que alguien que simplemente trate de hacerlo y desee lo mejor.

Para llevarlo un paso más allá, que alguien sea testigo de su contrato y le obligue a ser responsable incrementa mucho más las probabilidades de éxito. Ser consciente de que alguien más conoce el compromiso que adquirió (y quizá fue testigo de su contrato escrito y también lo firmó) y le estará chequeando, aumenta sus probabilidades de éxito. En Julio de 2015 la revista Fast Company publicó un artículo online que trataba sobre estos "contratos de compromiso" e incluso ponía un ejemplo de un foro online, donde se puede hacer semejante contrato - www.stickK.com.

¿Qué aprendimos, pues? Para fomentar un hábito nuevo -grande o chico- su mejor probabilidad de éxito es escribir sus objetivos y hacer un contrato individual que describa aquello que quiere alcanzar. Esto está ligado directamente al Modo de Operación WOW. Si bien creamos las herramientas y procesos para del Modo de Operación WOW, la clave para la implementación y el mantenimiento es la ejecución constante por parte de cada individuo. Al responsabilizarse, se estará dando a sí mismo la mejor probabilidad de éxito.

TI: Su Equipo de Boxes Tecnológico

Por: Thom Goodwin

En NASCAR, cada segundo cuenta. En mayo pasado, el Talladega 500, por ejemplo, finalizó en 3 horas, 8 minutos, 8 segundos, es decir, 11,288 segundos. ¡Dale Earnhardt Jr. batió a Jimmie Johnson en esa carrera por un margen de victoria de 0.158 segundos! ¿Cual fue el costo para Jimmie Johnson? $49,944.

Un artículo en el sitio web de NASCAR titulado "Evolution of the NASCAR Pit Stop: How Far It's Come" (Evolución de la parada en boxes en Nascar: cuán lejos llegó) explica cómo los pilotos están obteniendo un margen de victoria a través de nuevas tecnologías y pequeños cambios en la forma de trabajar del equipo de boxes.

De forma similar, el Equipo TI de Boyd es un poco como su equipo de boxes, que trabaja duro para brindarle un margen ganador a través de la tecnología. Ahora tenemos aplicaciones que le ayudan a redactar sus estimaciones más rápido, obtener partes más rápido y tener el trabajo hecho más rápido. Sabemos que cada segundo cuenta.

También estamos revisando los datos de los tickets de soporte para determinar qué problemas podemos ayudar a eliminar antes de que le lleguen. ¿Sabía que cada ubicación reporta cerca de cinco incidentes por mes? ¡A una media de una hora por ticket de soporte, hace un total de 18,000 segundos que queremos devolver a cada ubicación!

Y para que el Boyd Group siga siendo competitivo y podamos seguir creciendo como compañía, queremos asegurarnos de disponer de las mejores herramientas de su clase, como CCC One y Google for Work.

La gestión de proyectos es otra área clave en la que estamos mejorando. Mediante una planificación cuidadosa, esperamos que todos nuestros proyectos, especialmente las nuevas adquisiciones, sean exitosos desde el mismísimo comienzo.

Estas son solo algunas de las cosas que el Equipo TI de Boyd está haciendo para seguir asombrando a nuestros clientes y ser el mejor. Esté atento a los correos de Alertas TI para consejos y actualizaciones tecnológicas adicionales. Y para soporte tecnológico, contacte con el Servicio de Soporte TI.

it@gerbercollision.com *(U.S.)*
ithelpdesk@boydgroup.com *(Canada)*

*A fecha de publicación **Incluye ubicaciones de franquicias canadienses

¡Gane Bonos Bucks por Referir!

Por: P.J. Ruiter

¡Refiera a un Amigo para Unirse a nuestro Equipo y Gane Bonos Bucks por Referir!

Las referencias de empleados son nuestra fuente principal para encontrar fabulosos nuevos miembros de equipo para ¡Asombrar a Cada Cliente... Ser el Mejor!

Ahora mismo, estamos ofreciendo Bonos por Referir para animarle a pasar la voz sobre nosotros a sus amigos y antiguos compañeros de trabajo que encajarían bien en nuestra compañía. Este programa está limitado a referencias para los puestos de Director de Centro de Colisiones, Estimador, Técnico de Colisiones y Técnicos de Cristal de Auto.

¡Nuestro programa de Bonos Bucks por Referir es sencillo! Funciona así:

1. Cuéntenos sobre tu amigo a través de nuestro portal online:

Miembros de equipo canadiense:
www.boydautobody.com/refer

Miembros del Equipo Gerber Collision & Glass y Miembros del Equipo Glass América:
www.gerbercollision.com/refer

Asegúrese de que dispone del número de teléfono de la persona referida.

2. Si contratamos a su referencia, recibirá $1.000 en Bonos Bucks por Referir, menos impuestos, después que su referencia haya sido empleada durante seis meses consecutivos. Usted debe ser un empleado activo de una de las compañías de Boyd Group para recibir su Bono Bucks por Referir.

3. Mientras animamos a todos los miembros del equipo a referir posibles candidatos, un pequeño grupo de empleados no es elegible para los Bonos Bucks por Referir. Se trata de los miembros del equipo de HR, directores de centros de colisión o centros de cristales y cualquier persona con autoridad supervisora en más de una tienda o equipo administrativo.

Como incentivo extra para que nos brinde oportunidades de referencia, vamos a darle la oportunidad de ganar una tarjeta de regalo de $1,500 para Snap On o Amazon. Por cada referencia que envíe a través de los enlaces de arriba en septiembre u octubre, usted tendrá una oportunidad de ganar el Gran Premio de $1,500. Cuantas más referencias envíe, mayores opciones tendrá. El afortunado ganador será anunciado a principios de noviembre.

Técnicos Ganan Más con el Modo de Operación WOW

Por: Mark Gershkovich

El Modo de Operación WOW fue diseñado e implementado para cumplir nuestra misión y meta de Asombrar a Cada Cliente…Ser el Mejor. Sabíamos que esto iba a ser genial para nuestros propietarios de vehículos, clientes y compañías de seguros, pero nos impresionó el impacto positivo que tuvo en nuestros miembros de equipo, incluidos técnicos. Al mejorar la comunicación mediante una mejor planificación y organización de nuestro trabajo, el Modo de Operación WOW, permite a nuestros técnicos reservar más horas cada semana, mientras reducen el estrés asociado a su trabajo.

El Modo de Operación WOW comprende cuatro pilares clave:

1. **Medir el volumen de negocio entrante**
2. **Atención urgente para iniciar la reparación inmediata del vehículo**
3. **Acelerar el volumen de trabajo**
4. **Minimizar el tiempo de reparación desde la finalización hasta la entrega**

A través de estos cuatro pilares clave, el Modo de Operación WOW asegura que nuestros técnicos comprendan el flujo de trabajo del taller para el día y la semana, lo que permite priorizar los trabajos para satisfacer las expectativas de nuestros clientes. Bajo el Modo de Operación WOW, los técnicos son parte del proceso de reparación de principio a fin. Ellos están activamente implicados en cumplir el plan de reparación final, brindándoles

continúa en la página 5

viene de la página 4

información sobre cómo completaremos la reparación y trabajando para identificar todo el daño antes de, incluso, iniciar la reparación. Este nivel de implicación y comunicación mejora la precisión del plan de reparación y provoca que más reparaciones avancen por el proceso sin interrupción. El resultado de ello es un incremento de la productividad del técnico y ganancias sin pasar más horas en el centro de reparación.

La comunicación comienza con la charla diaria de las 8 a.m., en la que todo el equipo aprende el plan para ese día - qué vehículos se tienen que reparar y en qué orden. Esto incluye tratar las nuevas reparaciones que lleguen ese día y quién estará disponible para desensamblarlas para el plan de reparación, así como discutir pequeñas reparaciones que pueden completarse en 1 o 2 días (clave para lograr una duración superior o resultado de arriendo). Tener un plan brinda a los técnicos la oportunidad de implicarse y estar al tanto y ser parte del proceso de comunicación. Los técnicos saben exactamente qué se espera de ellos: en qué trabajar, de principio a fin. El incremento de comunicación y organización significa menos tiempo perdido y más oportunidad.

Otro aspecto del Modo de Operación WOW implica el Control de Calidad de Partes. Todos sabemos que los problemas con partes demoran una reparación. Con procesos y controles específicos sobre las órdenes, recepción e inspección de partes, los técnicos saben que se recibieron correctamente. Así pueden completar rápido su reparación y pasar al siguiente vehículo. De nuevo, como el Modo de Operación WOW reduce barreras comunes para una reparación rápida, los técnicos pueden trabajar más eficientemente con menos tiempo perdido, lo que brinda la oportunidad de reservar más horas sin pasar más tiempo en el trabajo.

La ventaja que tienen los técnicos con el Modo de Operación WOW es que sus voces son escuchadas con cada vehículo antes de que estén en producción. Tener cada día un plan detallado y exhaustivo asegura que los técnicos disponen de un plan perfecto y fácil de usar que incrementará la productividad y eficiencia en los talleres. Tener a todos los técnicos "al tanto" no solo resultará en un incremento de la satisfacción del cliente, porque los vehículos se completan más rápido, sino también significa que repetirán como clientes cuando surja la necesidad. La mejora continua significa que el negocio rinde mejor, el centro de reparación va a más y los técnicos se hacen más eficientes y pueden ganar más dinero como consecuencia de ello.

Comentarios de los técnicos

Sean Langrehr, técnico en Morrison, CO - *"No cabe duda de que el Modo de Operación WOW hizo los procesos en el taller más eficientes." Incrementaron las horas reservadas por día, bajaron las devoluciones y el departamento de partes también está llegando a ser más efectivo. Para los que estamos detrás, las partes siempre fueron nuestra perdición. Ahora con las listas de partes en los carros, podemos identificar más fácilmente que hay acá y que no hay en una forma consistente."*

Trevor Keezer, técnico en Loveland, CO - *"El programa WOW creó un ambiente en el taller que abre la comunicación y nos permite llegar a ser más eficientes y procesar más trabajo. Desensamblamos completamente cada vehículo muy rápido, así que sabemos qué necesitamos y lo ordenamos todo de una. No topamos con problemas de piezas de última hora que demoran*

la salida del carro porque todo el mundo está en la misma página y sabe dónde están las partes y cuando esperarlas. De verdad que nos sacó el estrés de la reparación de carros."

Paul Lopez, pintor en Lacey, WA - *"Desde que implementamos WOW en Lacey, nuestra organización mejoró enormemente. Nos pusimos una meta y tratamos de mantener 50 horas de pintura por día. Desde que implementamos el control de programación diaria (DSC) en las reuniones de la mañana, nuestros días son más fáciles y más productivos. Todas estas herramientas incrementaron directamente mis horas producidas por día, por semana y por mes y a cambio mis cheques aumentaron casi 100 horas por periodo de pago."*

James Randal (Jim), Técnico de Carrocería de Nivel Senior & Técnico de reparación no estructural con certificación I-Car en Mooresville, NC - *"Llegué al taller y las cosas fueron sencillas. Tenía los procesos en la cabeza y en menos de una hora estaba haciendo dinero. ¡Esta será una de las mayores ventajas de crecimiento vistas por nuestra gente... inspiran confianza y eliminan el caos!"*

THE WOW OPERATING WAY

DE IDA y WOW!

Aquí dejamos algunos comentarios que recibimos recientemente de nuestros clientes. Para más ejemplos de las cosas buenas que ocurren en nuestros talleres, por favor, visite boydautobody.com y gerbercollision.com

Gerber Collision & Glass – Naples (FL)

Yo tuve recientemente un experiencia maravillosa con Gerber Collision & Glass. Nunca sufrí un accidente, pero hace poco, un señor me golpeó por detrás en un drive in. El contactó con su seguro al instante y fue genial trabajar con su compañía de seguros. ¡Tuve el placer de ir a Gerber Collision & Glass, donde me atendieron maravillosamente bien! Servicio de atención al cliente espectacular, extraordinariamente profesional, con una oficina y un garaje muy bien dirigidos. Una empleada destacó por su atención, amabilidad y conocimiento, BK. Si alguna vez más necesito trabajos de reparación de carrocería y quiero recibir una buena atención al cliente, reforzado con integridad, iré a Gerber Collision & Glass. - *KATHRYN H*

Autoglassonly.com – Renton (WA)

Yonunca quise que me reparasen el parabrisas en el acceso de la casa, por el costo adicional y la falta de ganas de limpiar el jaleo resultante. Los dos hombre que vinieron a hacer el trabajo sabían bien qué hacer. Sacaron el viejo parabrisas sin quebrarlo e instalaron el nuevo en menos de una hora. Incluidas todas mis preguntas que fueron respondidas satisfactoriamente. Cuando marcharon, uno apenas podía apreciar que habían reemplazado el parabrisas. No se veía ni el más mínimo hilo de sellante. No me lo pensaba dos veces para recomendar a Auto Glass Only.com. - *FRANK B*

Gerber Collision & Glass – Tacoma (WA)

Esta sería la tercera vez que me reparan el carro y no confiaría en ningún otro sitio para reparar mi carro. Incluso si me dijesen que es gratis, seguiría pagando a gusto a Gerber Collision & Glass por su formidable trabajo. Soy una muchacha de Tacoma y me brindaron un servicio de atención al cliente genial y me hicieron sentir muy cómoda. - *ASHLEY D*

Gerber Collision & Glass – Clinton (MI)

¡Increíblemente feliz con Gerber Collision & Glass y Samantha F! Sam me tuvo al tanto de todos los pasos del proceso mientras reparaban un choque a mi Journey RT de 2015. Me asombró lo rápido que tuvieron mi carro listo. ¡Trabajo perfecto! ¡Muchachos ustedes sí que saben! ¡¡¡¡Gracias, gracias, gracias!!!! ¡Le recomiendo Gerber Collision & Glass a todas mis amistades! - *SARA R.*

Gerber Collision & Glass – Las Vegas (NV)

Mesentí muy satisfecho con el servicio. Recibí actualizaciones regulares sobre el progreso y tuvieron mi carro listo dos días antes de lo previsto. Le recomendaría este servicio a cualquiera - *PAT H*

VUELTA a WOW!

Gerber Collision & Glass – Pen Argyl (PA)

¡Esta gente es la mejor! ¡Calidad en todos los sentidos! Ya probé otros servicios de colisión a lo largo de los años, pero estos muchachos le sacan millas a los demás. Si quieres al mejor, no busques más allá de Gerber en Pen Argyl, Pa. ¡Gracias y me quito el sombrero ante ustedes! - *GEORGE S*

Gerber Collision & Glass – Grove City (OH)

Yo llevo 6 meses en Ohio y tuve la mala fortuna de que alguien me chocase el carro mientras estaba aparcado en el acceso de la casa. La compañía de seguros del otro conductor se hizo cargo del parte puesto que no fue mi culpa, y la compañía de seguros llevó mi carro a Gerber para repararlo. ¡Yo trato a mi carro como a mi bebé, por lo que al principio estaba un poco nerviosa por dejar mi carro en este lugar, pero no tenía ni idea de lo PADRÍSIMO que estaría Gerber Collision & Glass! Todo el mundo fue cortés y amable. ¡Se me veía nerviosa e insegura y ellos me tranquilizaron! ¡Sabía que estaba dejando mi carro en buenas manos! ¡Repararon mi carro a lo largo de la semana y media siguiente e hicieron un trabajo excelente! Incluso me ayudaron a coordinar mi situación con el servicio de alquiler de carros. ¡Gerber Collision & Glass fue una bendición! ¡Recomendaría este lugar a todo aquel que necesite cualquier tipo de reparación en su carro! ¡Siempre estaré agradecida a Gerber Collision & Glass por todo lo que hizo! ¡Una saludo muy fuerte al amable y atento personal de Grove City! ¡Hicieron este proceso fácil y sin estrés! ¡GRACIAS! - *KATELYN R*

Boyd Autobody & Glass – Edmonton (AB)

Excelente servicio de principio a fin. Tuve el placer de tratar con Mike S. y fue profesional, cortés y me ofreció una estimación rápida. Cumplió el plazo que le pedí para tener mi vehículo reparado. Como propietario de una agencia de seguros, busco referir a mis clientes a una organización donde sé que recibirán un trato "justo". Puedo afirmar que estoy plenamente segura de que disfrutarán del servicio de Mike y de otros empleados de Boyd Autobody & Glass como yo lo hice. ¡¡¡Gracias a Mike y a su equipo!!! - *CATHY C*

Gerber Collision & Glass – Mandeville (LA)

¡No podía haber elegido mejor! Desde el momento en que me trató el personal, lo hicieron con respecto y atención. Tuve que platicárselo a mis amigos, porque saben lo perturbadores que son los accidentes para mí. Todo el personal es sencillamente maravilloso. Estoy muy satisfecha con la reparación que hicieron... mi carro luce como nuevo. ¡Gracias Gerber Collision & Glass! - *MARG G*

Foro de técnicos Wow

Por: Mark Gershkovich

El 20 de junio de 2015, cerca de 60 empleados de Chicago dedicaron su fin de semana a asistir a un foro de técnicos conducido por Johnny Dominguez, jefe de pintura en Chicago - Halsted. Entre los ponentes invitados estaban Brock Bulbuck, CEO de Boyd Group, Tim O'Day, Presidente y Director de Operaciones de Gerber Collision & Glass, y Johnny Dominguez.

Johnny Dominguez lleva 20 años de pintor en Gerber Collision & Glass y actualmente es jefe de pintura en la ubicación de Chicago - Halsted. Cuando se enteró de que era Embajador de WOE para Gerber Collision & Glass, se sintió eufórico. "Cuando gané la estrella WOW en 2012 y asistí a la convención de Arizona, me vi rodeado de una ambiente tan emocionante e inspirador, que no podía evitar sentirme motivado," comenta Dominguez. "Todos se sentían muy emocionados por el rumbo que estaba tomando la compañía y sentí que todos los empleados deben tener la oportunidad de experimentar y sentir esa misma emoción que yo sentí por la compañía."

Inspirado por la convención, Dominguez decidió que quería marcar la diferencia y ayudar a sus colegas de trabajo a sentir esa misma emoción y motivación y como consecuencia de ello se celebró el foro de técnicos. Los tópicos de la presentación de Johnny incluyeron el ser honesto con uno mismo, el liderazgo y compromiso individual, una mirada a la industria y a la compañía, una discusión sobre por qué la gente va de trabajo en trabajo y de tienda en tienda, cómo lidera el equipo de trabajo el cambio en la industria y, por último, por qué todo comienza con el Modo de Operación WOW y cómo nos beneficiamos todos.

Dominguez quedó impresionado por la cantidad de comentarios que recibió después del foro. "He recibido muchas llamadas de teléfono de mis empleados diciéndome que les agradó aprender más sobre la compañía y que se fueron con una mejor comprensión de la compañía. También dijeron que les agradaría asistir a más eventos de este tipo en el futuro."

Ser Embajador de WOW ha tenido un impacto significativo en Dominguez, dándole un mayor sentido de propósito dentro de la compañía. "Este rol me permite fomentar el Modo de Operación WOW y, a su vez, formar un equipo más fuerte y unido," afirma Dominguez. "Tener el Modo de Operación WOW no solo fortalece a la compañía, sino también fomenta el concepto de que todos tenemos el mismo objetivo al final del día, esto es, ¡ASOMBRAR a cada cliente, y Ser el Mejor!"