

**Puntos de interés especial:**

- > ODEF cerro el año 2010, generando Empleo directo a 405 personas e indirectamente a mas de 25,000 a través de créditos otorgados a nuestros clientes para iniciar o ampliar su micro empresa.
- > A Diciembre 2010, contamos con 147 Asesores de Crédito, distribuidos en 30 Agencias en 9 departamentos del País donde tenemos presencia.

Actuar Inteligentemente....

Sea mas rápido...en entregas, en productividad, innove y obtenga una reputación de ser el primero siempre...

Sea visto como un experto...desarrolle y explote las áreas donde es mejor....

Mantenga su mente abierta....valla mas allá del sector que le esta funcionando, apliqué lo suyo y tendrá éxito en otros sectores....

EL ÉXITO y la SUPERACION PERSONAL

Usted merece lograr todo lo que sea capaz de concebir su mente
Estas siendo una persona exitosa? los pasos siguientes te ayudaran a confirmarlo!!!

1. Ves cada situación como una oportunidad en tu vida: Cuando se te presentan diferentes situaciones en cada aspecto de tu vida, sobretodo en cuanto a cosas nuevas para ti y que quizás representen más responsabilidad, esfuerzo o tiempo que dedicar, logras verlo como una oportunidad para aprender algo nuevo y lo tomas de forma positiva de manera que aquello que pudo haber sido una razón negativa, la transformas en algo que aporta energía nueva en tu vida.

2. Aprovechas al máximo cada oportunidad en tu vida: Definitivamente la forma en que veas cada circunstancia en tu vida te aportará un resultado satisfactorio o no. La mentalidad de éxito ante las oportunidades son determinantes para lograr resultados 100% positivos en todo lo que emprendas.

Ser capaz de aprovechar cada oportunidad que se te presenta, tomando todo el aprendizaje que la misma te presente, te asegurará una vida exitosa.

3. Al pensar en tus logros sientes alegría por cada pequeño avance:

Cuando repasas en tu mente todo lo que has logrado a través de tu vida, te das cuenta que has aprovechado cada momento y que has logrado avanzar poco a poco por el camino al éxito y te encuentras muy cerca de tu meta, entonces eres un emprendedor, optimista y exitoso ser humano que logra ver los pequeños

avances y los hace grandes.

Recuerda que al final del camino no el que tiene más altos logros es el que está realizando personalmente, sino el que se siente feliz con lo que tiene, y observa cada logro que ha alcanzado, valorándolo altamente, sabiendo que para llegar a la meta se tuvieron que dar varios pasos.

4. Repasas cada campo de tu vida: Profesional, Sentimental, Familia y Personal y te sientes satisfecho con ello:

Cuando reflexionas sobre cada uno de los campos que intervienen en tu vida te sientes realmente convencido de que todo lo que deseas alcanzar es posible porque has logrado ya muchas cosas y te sientes feliz, agradecido y satisfecho con la vida que tienes, a pesar de que sabes que puedes lograr escalar más niveles y sin embargo esto no representa un problema para ti ya que llevas tu vida a un ritmo en donde te sientes feliz en el proceso de lograr el éxito en todas las áreas de tu vida.

5. Tienes muchas metas pero vas paso a paso sintiéndote seguro de lograrlas:

El plantear metas es algo que te apasiona porque te sientes orgulloso de ti mismo y de lo que eres capaz de lograr cada que te lo propones, por lo que vas planeado metódicamente el camino a seguir para lograr lo que deseas, aferrándote a un plan en donde vas paso a paso, manteniéndote paciente y sabiendo que lo que quieres alcanzar es posible y que para ello debes de seguir avanzando un paso a la vez....El éxito depende únicamente de Tí y nunca es tarde para comenzar.....



Graduación de Wilmor Chávez y Atanacio Acosta..Felicidades, Si se Puede

Fuente: Centro de Reflexión Existencial



Contenido:

El éxito y la Superación	1
Puntos de interés	1
Capacitaciones realizadas...	2
Primera Piedra...Agencia Tela	2
Servicio al Cliente	3
Nuestra Visión, Misión y Valores	3
Inauguración Agencia San Luis	4

SI BUSCAS RESULTADOS DISTINTOS. ENTONCES NO HAGAS SIEMPRE LO MISMO.

ALBERT EINSTEIN.

CAPACITACIONES REALIZADAS AL PERSONAL.....

- Capacitación sobre "La Ley contra el Lavado de Activos"
- Técnicas de recopilación de datos, dirigida a Asesores de Crédito.
- Servicio al Cliente y Administración de Tiempo, dirigido al personal de Negocios.
- Capacitación al Personal de Negocios sobre "Atención al Usuario Financiero"
- Capacitación en la herramienta de "Aplicación de seguimiento a clientes nuevos" orientada a Supervisores de Negocio y Jefes de Agencia, Oficiales de Servicios y Asesores de Crédito.
- Participación de Jefes de Agencias, en el III Foro Centroamericano, en los temas de: Genero en las Micro finanzas y Oportunidades de Desarrollo en tiempo de crisis.
- Capacitación al personal en los diferentes módulos de lo que será nuestro Nuevo sistema BYTE.



No busques el camino fácil, apasionate durante el camino y hallaras en cada triunfo un recompensa

Ya se coloco, la Primera Piedra.....

Con mucha satisfacción compartimos a Ustedes que en un evento pequeño pero de mucho significado para nuestra Institución, fue colocada por parte de los Miembros de La Junta Directiva y Ejecutivos, de Odef Financiera, S.A. y ODEF OPD, la Primera Piedra de lo que será el edificio propio donde funcionara la Agencia de Tela, Atlántida... Con esta Agencia ya son 6 Agencias en las que operamos con nuestros propios edificios.....



Ing. Guillermo Diaz,
Presidente de la Junta Directiva



Los Diez Mandamientos De La Atención Al Cliente.....

1.El cliente por encima de todo

Es el cliente a quien debemos tener presente antes de nada.

2. No hay nada imposibles cuando se quiere

A veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas, puedes resolverle de la mejor manera y conseguirás la satisfacción del cliente...

3.Cumple todo lo que prometas Son muchas las empresas que tratan, a partir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?

4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle mas de lo que espera. Cuando el cliente se siente satisfecho al recibir mas de los esperado ¿Cómo lograrlo? Conociendo muy bien a nuestros clientes enfocándonos en sus necesidades y sabiendo asesorarlo...

5.- Para el cliente tu marcas la diferencia. Las personas que tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver. Eso hace la diferencia.



Fuente: <http://www.gestiondeventas.com/>

6.- Fallar en un punto significa fallar en todo, Puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero que pasa si fallamos en el tiempo de entrega, o si nos equivocamos y le damos lo que no ha solicitado...

7. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente, La única verdad es que son los clientes son quienes, en su mente y su sentir lo califican, si es bueno vuelven y de lo contrario no regresan.

8. Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar, Si se logro alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del cliente, es necesario plantear nuevos **objetivos**, "la competencia no da tregua"

9. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo, Todas las personas de la Institución deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

Con una actitud orientada al Servicio al Cliente, Obtenemos beneficios.....

- Fidelización y Lealtad...
- Que boca a boca hagan su trabajo...un cliente satisfecho hablara bien de Usted y su trabajo..
- Mejor ambiente de trabajo...El cliente siempre tendrá buena opinión de todo el equipo de su oficina o Agencia.

Uno Cosechara lo que Siembre.....

Hoy quiero compartir con Ustedes la bonita experiencia que observe en una de mis visitas a las Agencias, en este caso en la Agencia de Taulabe....Todo el Equipo de esta agencia tiene como practica, aportar una cantidad de dinero de su salario y mensualmente reglan una canasta de alimentos a personas adultas y con mayor necesidad en las comunidades que los Asesores visitan...Felicidades a TODO el Equipo... muy bonito gesto y que todo cuanto se propongan se les cumpla.....

Invitamos a otras agencias a que nos compartan sus experiencias, se que también se Identifican en su comunicad.....



Personal de la Agencia Metrocentro, promocionando Nuestros Productos



Personal de la Agencia Gracias promocionando en la Feria



Nuestra Visión.....
Ser la Institución líder en Microfinanzas del País, con los mas altos estándares de desempeño en esta industria.

Nuestra Misión.....
Brindar servicios financieros a los sectores de bajos ingresos para contribuir a combatir las causas de su pobreza.

Nuestros Valores.....
IDENTIDAD
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
INTEGRIDAD



Imágenes de lo que fue la inauguración de nuestra 30 Agencia SAN LUIS, Comayagua

El evento de inauguración, fue muy bien coordinado por la Lic. Any Reyes, Ing. Hugo Flores, Lic. Luis Baide y el personal de esta Agencia.....



En el evento contamos con la presencia de las principales autoridades de la comunidad, invitados especiales microempresarios.....

Con la apertura de esta Agencia en San Luis, Comayagua, Odef Financiera, S.A., se convierte en la única Institución que da solución a los pobladores de poder pagar los servicios públicos en la localidad, ya que antes debían viajar hasta Comayagua para poder realizar este tramite..... de esta manera estamos contribuyendo al desarrollo de la Comunidad.....

