



BOLETÍN DE CARES DEL AISD

CONSTRUYENDO
RELACIONES.
FORTALECIENDO
COMUNIDADES.

CARES centra su atención en Sandra Merriweather

Este mes, la empleada en la que centramos nuestra atención es Sandra Merriweather. Actualmente es maestra de Educación Especial y la persona de contacto en la Escuela Primaria Pease, la Sra. Merriweather ha trabajado en el Austin ISD por más de 10 años. Durante este tiempo, trabajó como maestra bilingüe de ESL de 3.º y 4.º grados.

Diversidad. Eso es lo que le gusta a la Sra. Merriweather acerca de dar clases en el Austin ISD. A ella le encanta enseñar a estudiantes de diversos orígenes y ayudarles a aprender cómo ser exitosos.

Su filosofía personal acerca del servicio al cliente es tratar a los demás con respeto, imparcialidad, honestidad y amabilidad. Cuando ella trabaja con nuestros estudiantes con necesidades especiales, nos recuerda

que todos tenemos capacidades y discapacidades porque somos humanos. La Sra. Merriweather acepta a cada uno de sus estudiantes y los trata tal como son. Les ayuda a entender que está bien pensar y aprender de manera diferente. Cada estudiante tiene dones, talentos y destrezas. Sandra establece relaciones sólidas con sus padres de familia para asegurarse de que lo que ella hace en el salón de clases se refuerce en el hogar. Para ella, la comunicación es clave.

La mejor experiencia en el servicio al cliente de la Sra. Merriweather involucró a una estudiante que estaba experimentando baja estima por algo que otro estudiante había dicho de ella. Sandra le preguntó a la estudiante si ella creía que era verdad lo que el estudiante dijo; la estudiante le contestó que no. La Sra.

Merriweather le explicó a la estudiante que las personas tendrán varias opiniones, pero lo más importante es que cada uno de nosotros tiene que ser firme en lo que sabemos que es verdad acerca de nosotros mismos. Ella continuó diciéndole a la estudiante que si ella es amable y hace lo mejor que pueda para ayudar a los demás, todo saldrá bien.

Sandra animó a la estudiante a que sienta el amor de nuestras familias y amigos y que lo comparta con los demás, y así estaremos bien. Algunas semanas más tarde, la madre de la estudiante se le acercó con palabras de agradecimiento porque ella ayudó a su hija a ver su belleza interior. Ser educador es un servicio público y su experiencia la revitalizó.

Continúa en la página 6

LIBRO DEL CARES PARA EL MES

En el libro *Manual para la cultura del servicio*, el autor explica un esquema paso a paso para que lo sigan las organizaciones que toman en serio que el buen servicio al cliente es la regla, no la excepción. Crear una cultura de buen servicio al cliente es un trabajo duro. El autor dice: "La cultura no es un proyecto secundario. Es una manera de conducir los negocios que debería estar integrada en todo lo que se hace y necesita patrocinio ejecutivo inequívoco para que funcione. Crear una cultura sólida toma tiempo y compromiso total".

Para sacarle el mayor provecho a este libro, esté preparado para arremangarse la camisa y ponerse a trabajar. Aprenderá cómo colaborar con su equipo para establecer una visión clara de servicio al cliente y

valores fundamentales que servirán como guía y continuo recordatorio a todos de cómo su organización trata a los clientes. Además, aprenderá cómo comunicar efectivamente la visión, así como contratar, entrenar, empoderar y gerenciar para lograrla.

El libro está lleno de buenos ejemplos de organizaciones líderes que verdaderamente han inculcado una cultura de buen servicio. Compañías como REI, Safelite Auto Glass, Shake Shack y otras. Escuchará historias de empleados tan comprometidos con la cultura de servicio que toman medidas extraordinarias para atender a sus clientes. Leerá sobre los empleados de una compañía que llevaba diésel al piso 17 de un edificio después del huracán Sandy para mantener funcionando un generador de diésel



para que los sitios web de los clientes no se cayeran.

El Manual para la cultura del servicio es un buen libro para agregar a la biblioteca de quien esté interesado en causar un impacto positivo en el servicio al cliente de cualquier organización.

CITA DEL MES

"Los clientes no esperan que sea perfecto. Esperan que solucione los problemas cuando algo sale mal".

—Donald Porter, vicepresidente de British Airways

FECHAS DE AGRADECIMIENTO EN MAYO

6-10 de mayo	Semana de agradecimiento a los maestros y maestros sustitutos Semana de agradecimiento al equipo de salud escolar
8 de mayo	Día Nacional del Maestro
9 de mayo	Día Nacional del Enfermero Escolar
13-17 de mayo	Semana de agradecimiento a los oficiales de policía y seguridad

LET'S TALK! ESCUCHO CON ATENCIÓN



Para el 30 de abril, Let's Talk! ya recibió 992 diálogos! Las cinco áreas de interés principal forman el 48% de todos los diálogos registrados. El personal continúa ganando en las calificaciones de la experiencia de oferta de servicios en comparación con otros distritos escolares en cuanto al promedio de tiempo de respuesta y promedio de la evaluación de la experiencia del cliente. Trataremos de agregar más departamentos a mediados de mayo. Busque las últimas noticias en las próximas semanas. Visite Let's Talk! 24 horas al día, 7 días por semana en <https://www.austinisd.org/hr/customer-service/lets-talk>.



**TOP 5
INTEREST AREAS**



**AVERAGE
CUSTOMER RATING
AND RESPONSE TIME**

Oficina de concepto abierto en la nueva sede

Cinco sugerencias de etiqueta para trabajar en un ambiente de oficina abierta

Al mudarnos a las nuevas oficinas centrales, desaparecerán las antiguas maneras de operar. Uno de los grandes cambios será el concepto de oficina abierta. Pasar de oficinas y cubículos a un plano abierto fomenta la colaboración, pero también puede implicar distracción. Estos son algunos consejos que nos guiarán a un ambiente eficiente y efectivo.

Respetar la privacidad

En un ambiente de oficina abierta, los empleados trabajan cerca unos de otros y pueden ver la pantalla de la computadora de su colega y escuchar sus conversaciones telefónicas. Esto podría ser motivo de preocupación para algunos. Para tener conversaciones privadas, por favor, use los cuartos para uso del teléfono. Cuartos silenciosos y espacios chicos también están disponibles.

Mantener limpio

Ya que no tendremos puertas y cubículos, su espacio es compartido y el desorden es un desorden compartido. Asegúrese de limpiar su área regularmente, recoger la comida y bebida y mantener su área organizada.

Shhh...Silencio, por favor

Hable en voz baja, por favor. En una oficina abierta el ruido se percibe de



lejos. Aunque usted no se distraiga personalmente con la música o conversación, podría distraer a los que le rodean.

Recuerde estar consciente del volumen del timbre de su teléfono, la bonita melodía de llamada de su teléfono celular, el sonido de su nuevo mensaje de correo electrónico y la música que escucha en su computadora. Considere usar audífonos para escuchar música, silenciar su celular, bajar el timbre a un tono más bajo y apagar el sonido de las notificaciones de la computadora.

Ser consciente de la sensibilidad a los olores

Recuerde que algunas personas son sensibles a ciertos olores. No se

ponga demasiado perfume o colonia. Para ayudar a mantener las áreas de trabajo limpias y los olores a comida al mínimo, por favor, coma en el área de descanso y no en su escritorio.

Ser considerado

Póngase en el lugar de su colega y piense cómo le gustaría que lo tratara o como le gustaría que se comportara. La consideración y respeto dan muy buenos resultados, especialmente en un ambiente de oficina abierta.

Tomado de *Open Office: 5 Etiquette Tips for Workers*, por Sammi Caramela.
<https://www.businessnewsdaily.com/10913-open-office-etiquette.html>



iiiFELICIDADES!!!

Ganadores de RAVE de marzo - abril de 2019

Se ha nominado a los siguientes empleados por brindar un servicio destacado al cliente al garantizar una experiencia excepcional para los clientes con los que estuvieron en contacto. Si le gustaría reconocer a un colega que ejemplifique el nivel más alto de servicio al cliente en todas sus interacciones, por favor, llene un formulario de nominación en <https://www.austinisd.org/hr/customer-service/rave>.

Alejandra González - Maestra, Primaria Brentwood

Amber Laroche - Directora, Primaria Brentwood

Anthony Bromberg - Subdirector, Secundaria Murchison

Bradley Lancaster - Director de la Academia, Preparatoria Akins

Cathy Heath - Administradora temporal, Apoyo al Aprendizaje

Cecilia Gutiérrez - Maestra, Preparatoria Akins

Chaitra McGrew - Subdirectora, Primaria Houston

Courtney Jackson - Maestra, Preparatoria de Universidad Temprana LBJ

Crystal Martínez - Facilitador, ALC

Cynthia Díaz - Consejera, Secundaria Small

David Reinhart - Subdirector, TAD

Dru McGovern-Robinett - Directora ejecutiva, TAD

Eliza Sáenz - Subdirectora, Primaria Blazier

Gareth Horwood - Consejero, Preparatoria Anderson

Guillermo De León - Esp. de Soporte Técnico IV, Apoyo al Cliente

Henry Tang - Analista/programador, MIS

Hugh Johnson, Chofer de autobús - Centro de transp. Saegert

Irma Lira - Especialista de nómina II, Finanzas

Janie Garza - Chofer de autobús, Campo Nelson/Servicios

Jordan Benson - Director académico, Preparatoria Crockett

Justin Slocum - Arquitecto de redes, Servicios de Apoyo a Redes

Kara Schultz - Subdirectora, Primaria Ridgetop

Kaysie Fernández - Facilitadora multinivel, Apoyo al Aprendizaje

Lillian Fortiscue - Apoyo admin. II, Primaria Brentwood

Linda Vann - Asist. de maestra., Preparatoria Bowie

Lisa Bush - Supervisora admin., Oficina de Escuelas Secundarias

Marta Johnson - Subdirectora, Primaria Padrón

Matthew Tiffée - Supervisor admin., Servicios Legales

Randy Campbell - Aprendiz de manten. II, Centro de Servicios

Raúl Vallejo - Especialista de apoyo a los padres, Primaria Pillow

Ricardo Tovar - Operador del edificio III, Centro de Servicios

CONSTRUYENDO RELACIONES. FORTALECIENDO COMUNIDADES.

Rick Botello - Operador del edificio III, Centro de Servicios

Steven Monfrini - Electricista III, Centro de Servicios

Rosa Peña - Directora, Desarrollo y Adquisición de Talentos

Teri Wood - Coordinador de TBRI, Serv. de Apoyo al Aprendizaje

Rudolph Matheny - Maestro, Preparatoria Austin

Travis Brunner - Subdirector, Secundaria O. Henry

Sandino Núñez - Especialista en plomería, Centro de Servicios

Vanessa Estrada - Auxiliar de proces. de datos II, Prep. Austin

Sara Brennan - Maestra, Secundaria Murchison

Virginia Rodríguez - Guardia, Preparatoria Murchison

Serena McMillon - Esp. de plan de estudios, Preparatoria Crockett

Wess Raney - Especialista en plomería, Centro de Servicios



EQUIPO CARES DEL AISD

Beverly Reeves, supervisora administrativa

James Alexander, especialista de Servicio al Cliente

Leti Benavides, asistente administrativa

INFORMACIÓN DE CONTACTO

aisdcares@austinisd.org

512-414-2473

Continúa de la página 1

A la Sra. Merriweather la inspiraron sus padres y su esposo, que es un veterano jubilado del ejército. Para saber mandar hay que saber obedecer.

Sandra cree que el servicio al cliente es clave para el éxito del Austin ISD porque es nuestra identidad y cómo nos percibe el público. Si nuestro

servicio al cliente es malo, entonces nuestra comunidad no se sentirá bien recibida. Si tenemos buena relación entre nosotros, como consecuencia nos cuidamos entre nosotros.

Escogimos a Sandra porque recibimos un correo electrónico de un padre de familia de cuidado temporal. Él estaba muy agradecido por el apoyo que le brindó la Sra. Merriweather cuando le ayudó

a inscribir a su hijo en cuidado temporal en la escuela con el programa que se adaptaba mejor a sus necesidades. El padre dijo que la Sra. Merriweather "hizo más de lo que era su deber y fue extremadamente profesional, servicial y empática con nuestras necesidades". Ella dio un ejemplo de lo que se define como servicio al cliente excepcional.