

Experiencia
de Empleado



Su tiempo **no se acaba**

¿Saca tu organización todo el partido al talento senior?

Aprende a **"girar el reloj"** para comenzar un nuevo período de aporte de valor por parte de tus empleados de + 55



¿Qué percibe el empleado senior hoy en día?

Desconocimiento y olvido



De sus **necesidades** y **expectativas**



No se preguntan; a menudo **se dan por hecho**



No cuentan con ellos para proyectos importantes

Estereotipos asentados

Imagen de “**viejo guerrero cansado**”, que está “planeando” mientras llega la ansiada jubilación



Dificultades / desinterés respecto a la **tecnología**



Sobrevaloración del talento joven por el mero hecho de serlo



En pocos años pasan de sentirse considerados un activo importante a convertirse en casi **un problema**



Experiencia
de Empleado



¿Qué aporta el empleado senior?

El empleado senior tiene mucho que ofrecer...

EXPERIENCIA



Es obvio que las décadas de vivencias profesionales capacitan para afrontar el día a día con **más garantías**.

COMPROMISO



En general presentan altos niveles de **identificación con la empresa y cultura del esfuerzo**.

CONTACTO



Han ido acumulando una **red profesional valiosa**. Conocen gente que conoce gente.

ESTABILIDAD



Han tenido **numerosos éxitos y fracasos**; no se dan por vencidos fácilmente
Buscan **más aportar que aprender**

VALORES



La **responsabilidad**, la **honestidad** o la **humildad** son valores que pueden transmitir al resto de la organización.

Experiencia de Empleado



¿Cómo trabajar con los seniors?

Empleados senior y Employee Journey

El colectivo senior es UN **SEGMENTO** a tener en cuenta al diseñar o evolucionar la propuesta de valor del empleado

| UNEMPLAZADO | GESTIONANDO | CONSTRUYENDO | ESCRIBIENDO | GRATICIANDO | ABANDONANDO |
|--|--|--|--|---|---|
| RECLUTAMIENTO Solicitando el trabajo que quiero Primera entrevista cara a cara Primera interacción con el gerente de contratación Primer llamado del Head Hunter Cuando recibo mi oferta Cuando acepto la oferta Cuando recibo mi carta de oferta y contrato | ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Cuando me pago Mi primer hijo Mi oferta de promoción Mi cumpleaños / día de servicio AUSENCIAS, SALUD Y BIENESTAR Confesión de maternidad / paternidad Discutiendo el año sabático INDICADORES Primer contacto de la empresa antes del día 1 Gerente conectado con el propósito de la empresa Mi primer día de vida en la oficina Primer encuentro con mis compañeros de equipo Primer almuerzo con el equipo Mi empresa portátil / móvil Primera reunión de feedback | APRENDIZAJE Y DESARROLLO Mi formación inicial Soporte para gerente de línea por primera vez Introducción a un/a nuevo/a a una nueva región Mi primer entrenamiento patrocinado Ayudo para aprender lo que necesito para hacer bien mi trabajo Mi experiencia de aprendizaje y apoyo externo TALENTOS Y SUCESION Mi discusión sobre el próximo paso profesional Saber que estoy siendo considerado en el programa de sucesión Mi primer encuentro con mentor Cuando mi supervisor me da el paso al rol de desarrollo profesional Soporte que tengo para discutir el desarrollo de mi equipo | GESTIÓN DEL RENDIMIENTO Discusión sobre mi objetivo y cómo se relaciona con el éxito de la empresa Comentarios de mi gerente Recibo comentarios de mis compañeros Conociendo mi calificación de desempeño Mi confirmación de finalización de la libertad condicional Revisando mi plan de mejora del desempeño Conversación 1:1 con mi líder sobre desempeño | COMPENSACIÓN Conociendo el aumento salarial Mi día de pago de bonificación Cuando me ofrecen la opción de estar Mi negociación salarial BENEFICIOS Inscribiéndome en mis beneficios Mi decisión de reclamo Cambiar mis beneficios flexibles MOVILIDAD/GEOL. Primer día de vida en nuevo país Mi hogar en un nuevo país Primer apoyo financiero para transición Día de realización TRABAJANDO Y ASISTENCIA Mi primer recibo / día de pago Mi apoyo fiscal Soporte con problema de nómina Mis muchas facturas Ahorro de mi pago a lo largo del tiempo Cambio de turno | COMUNICACIÓN DE LA SALIDA Decisión de marcharse y confirmar Mi último día Acto de mi renuncia del equipo de alto rendimiento Mi liquidación de pago final Mi feedback y entrevista de salida Paquete de salida de negociación Ayuda / discusión de reubicación Ayuda con la implementación GESTIÓN DE EXTERNALIZADORES Conexión de mi ex-empresador Mi llamado a autismo |

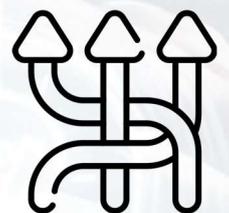
| Unirse / Onboard | Eventos diarios | Eventos profesionales | Eventos importantes | Separación / contacto |
|---|---|--|---|---|
| Aprender Aplicar Entrevista Oferta Acceso Equipo Orientación Formación | Interacciones del administrador Interacciones de compañeros Planificación Instalaciones Servicio de asistencia Pago / Beneficios Incentivos | Actuación Evaluación Entrenamiento Promociones Cambios de gestión Traslados Cambios de ubicación Cambios de rol | EM Desplazos / Licencias Eventos personales | Acceso Equipo Beneficios Entrevista de salida Conectar Retener |
| Recursos Humanos | Prestación de servicios | Operaciones de entrenamiento | Managers | Experiencia Cliente |

| | Momento 1 | Momento 2 | Momento 3 |
|---------------|-----------|-----------|-----------|
| Jóvenes | ! | ! | ! |
| XXX | ! | ! | ! |
| Padres/Madres | ! | ! | ! |
| Seniors | ! | ! | ! |

Mismos momentos
Pero con diferentes pesos y diferentes formas de abordarlos

Diferentes personas

Con distintas aspiraciones: desde el "artesano" experto en un conocimiento o especialidad hasta el "maestro" que quiere transmitir su buen hacer formando a sus compañeros



Análisis de fuentes

Identificar patrones que diferencien al senior:

- Cumplimiento de objetivos
- Evaluación del desempeño
- Participación en procesos de RRHH (formación, evaluación, voluntariado...)
- Última encuesta de clima. Evolución



Rediseño de la EVP y EJ

Adaptar la Propuesta de Valor al Empleado y el Employee Journey al colectivo senior para responder a sus necesidades y expectativas, **priorizando los Momentos de la Verdad** más relevantes para el colectivo



Despliegue

Lanzar las iniciativas en sesiones **abiertas** que faciliten comprender los objetivos y el rol de cada persona involucrada.

Acompañar con llamadas directas, un teléfono de ayuda al empleado...



Investigación cuali-cuantitativa

Búsqueda de Puntos de Contacto más relevantes (Momentos de la Verdad) para el colectivo senior y qué esperan de la organización exactamente.

Identificación de causas raíz de los problemas identificados

- Workshop con RRHH
- Workshops con colectivos senior
- Workshops con colectivos no senior
- Encuesta online para cuantificar

Diseño de acciones

Creación de un plan específico, con acciones medibles y acotadas en el tiempo

Diseño de plan de comunicación para seniors y para sus compañeros

Acciones de **comunicación externa**

Medición continua

Seguimiento de KPIs

- Employee NPS (pulsos)
- Participación en proyectos y actividades (p. ej. voluntariado)
- Absentismo
- Consecución de objetivos

Momentos de la verdad más relevantes

Gestión del día a día



NECESIDAD

Conciliar para cuidar de la familia (ascendientes o descendientes)

SOLUCIONES

- Políticas de conciliación: horario flexible, teletrabajo, días propios
- Facilitación de actividades deportivas y hábitos saludables

Crecimiento y desarrollo



NECESIDAD

- **Seguir sintiéndose útiles**, explotar su experiencia y **REILUSIONARSE**
- **Incentivación al aprendizaje**
- **Reconocimiento**

SOLUCIONES

- Coaching para orientación de carrera
- Transformación del puesto, nuevos roles, programas de reskilling y upskilling
- Colaboración en proyectos transversales como experto
- Programas de reconocimiento
- Charlas y programas de transmisión del conocimiento
- Programas de mentoring tradicional y mentoring inverso
- Revisión de formatos formativos para evitar la discriminación por edad
- Formación guiada en tecnología

Salida / transición a la jubilación



NECESIDAD

- Impulso a la **empleabilidad**
- **Conocimiento** de opciones para jubilarse al 100% o parcialmente
- **Asunción** de la nueva situación

SOLUCIONES

- Sensibilización y coaching
- Opciones de jubilación parcial, colaboraciones puntuales, etc.
- Asesoramiento legal y financiero

Aprendizajes clave en nuestros proyectos con los seniors

Comunicación honesta y constante



- **Trasladar los planes e iniciativas de forma clara, lo antes posible**, para que los empleados que participan en cambios como una transición a otro puesto entiendan los objetivos y se pueda hacer Gestión del Cambio desde el inicio
- **Buscar excusas para recabar opiniones** desde las primeras interacciones para enriquecer y reajustar los planes
- **Poner en valor** con el resto de la organización las políticas de gestión del talento senior y comunicarlo externamente para mejorar el employer branding

Acompañamiento real e individual



A través de un equipo específico encargado de la experiencia de los seniors:

- **Capacitar al empleado** no solo en procesos y sistemas, sino también en **capacidades que a menudo se dan por hechas**, como hablar en público o atención telefónica
- **Contactar personalmente** con los involucrados y mantener conversaciones abiertas incrementa drásticamente las probabilidades de éxito de cualquier plan que pretenda mejorar la experiencia del empleado senior

Escucha continua



- **No esperar a la encuesta anual de clima**, disponiendo de una herramienta que pueda lanzar encuestas y recoger el feedback de:
 - **NPS relacional**: preguntas abiertas en cualquier momento de la relación
 - **NPS transaccional**: “pulsos” relacionados con Momentos de la Verdad específicos y relevantes para el empleado
- **Aprender sobre las características del colectivo**. P. ej., dejarles su espacio al ejecutar ciertos cambios, respetando su forma de hacer y su experiencia.