

CONTENIDO

Prólogo.....	IX
Prefacio	XI
Introducción	XIII
PRIMERA PARTE: RECOMPENSAS INFORMALES	1
Reconocimientos sin costo	3
Recompensas de bajo costo	8
Actos de reconocimiento	17
Reconocimiento público/recompensas sociales	22
Comunicación	27
Tiempo libre	38
Dinero/sustitutivos del dinero	43
SEGUNDA PARTE: RECOMPENSAS POR ACCIONES Y LOGROS ESPECÍFICOS	51
Recompensas para empleados excepcionales	53
Premios a la productividad y a la calidad	59
Premios a las sugerencias de los empleados	65
Recompensas por servicio al cliente	73
Premios por lograr objetivos de ventas	84
Recompensas para equipos	94
Recompensas por asistencia y por seguridad	102

TERCERA PARTE: RECOMPENSAS FORMALES	107
Programas de nivel múltiple/sistemas de puntuación	109
Concursos	120
Educación/desarrollo personal/automejoramiento	125
Ascensos/responsabilidades/notoriedad	130
Acciones/sentido de propiedad	132
Aniversarios del empleado/aniversarios de la empresa	137
Acerca de Bob Nelson.....	143
Agradecimientos	145

102	Recompensas por asistencia y por seguridad
94	Recompensas para equipos
84	Puntos por lograr objetivos de ventas
73	Recompensas por ser visto al cliente
62	Puntos a las sugerencias de los empleados
59	Puntos a la productividad y a la calidad
53	Recompensas para empleados excepcionales
51	¡CÓMO EMPEZAR!
49	Diferenciación del grupo
38	Tiempo libre
37	Comunicación
32	Reconocimiento público/recompensas sociales
17	Actos de reconocimiento
8	Recompensas de bajo costo
1	Reconocimientos sin costo
1	Formas (ver: RECOMPENSAS INFORMALES)
III	Introducción
IX	Índice
XI	Prólogo