

# *enlace*

**FARRERA**

AÑO 13- EDICIÓN NO. 41 SEPTIEMBRE 2016



# ¿QUÉ TAL EL VERANO?

¿Te tomaste algunos días para vacacionar con tu familia?

Recuerda que el descanso y la convivencia con la familia son indispensables para poder continuar con mayor animo nuestras actividades y responsabilidades diarias, si aún no lo has hecho, prográmalas de acuerdo con tu jefe en los días mas convenientes para ambos pero, ¡¡¡No dejes de hacerlo!!!.

Estamos ya de lleno en la segunda parte del año con expectativas encontradas, por un lado la Industria Automotriz creciendo muy por arriba del crecimiento de la economía, pero a la vez una expectativa económica incierta principalmente por factores externos.

En los estados de Chiapas, Oaxaca y Tabasco los problemas se han agravado; por un lado el problema petrolero y por otro el problema magisterial.

Como en toda la historia de Grupo Farrera, debemos hacer de estas situaciones oportunidades de mejora y sólo lo podremos hacer cerrando filas, siendo más eficientes, más austeros y como dice alguno de nuestros compañeros en su artículo “hacer más con menos”.

Lo anterior lo podemos ir comprobando a través de la lectura de esta revista; compañeros y empresas que han alcanzado certificaciones, premios a la excelencia, primeros lugares en concursos etc. ¡Todos lo podemos hacer!

Finalmente me despido con una frase que leí hace años en un libro:

***“Si conviertes tu trabajo en la pasión de tu vida, jamás tendrás que trabajar”***

**Alberto Leyva Sansón**  
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

# DIRECTORIO

## PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Rómulo Farrera Escudero

Director de División Automotriz

Fernando Vázquez Farrera

Edición de la revista coordinada por:

Departamento de Sinergias

Corporativo Grupo Farrera.

## COLABORADORES POR DIVISIÓN: CORPORATIVO

Blanca Johana Paredes García

José Alfredo Castillo Arce

### DIVISIÓN GAMMA

Cecilia Morales Rangel

Lic. Beatriz Chávez Juárez

### DIVISIÓN SIGMA

José Luis Méndez O

Lauro Fdo. Fernández Castillo

### DIVISIÓN ALFA

Stefanie Fuentes Tevera

Sergio Enrique Gómez Galindo

### DIVISIÓN TURISMO

Ana Paulina Cordero Velasco

Jaanai Aquino

María del Carmen Mijangos Urbina

Daniel Fernández de Murias

Tania Márquez Torres

# CONTENIDO

## Colaboraciones de Dependencias

Junta Retro

Evento de Jeeperos Istmo 2016 Certificación Nissan Golfo

Nissan Sentra Una decisión contundente

Nissan Altima 2017 Aquí empieza lo mejor

Día del Niño

Primer Triatlón BMW Cancún

Toyota Riviera Maya recertificación TSM

Chevrolet ganadores a nivel nacional

Preparándonos para mejorar

Holiday Inn Tuxtla Gutiérrez, innovando en la capital

Holiday Inn Express La Marimba Mejor

desempeño 2015

Di Piú Innovando sabores

## Conocimiento y Reflexión

Conociendo Grupo Farrera

Mejora tus habilidades de comunicación

## Responsabilidad social

Islas de basura

## Pláticame un libro

Historia de dos ciudades

Esta es una publicación trimestral de distribución interna editada por el Corporativo de Grupo Farrera. Av. 1ª Sur Poniente No. 1128 Barrio el Cerrito, C.P. 29000. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas;

Tel.: 01(961)6187000 ext. 1810 y 1811.

### ¡Colabora en Enlace Farrera!

Nos interesa conocer los eventos importantes que ocurrieron en donde colaboras: actividades deportivas, recreativas, culturales, reconocimientos, ascensos, historias de éxito, capacitaciones, actividades de responsabilidad social, etc.

Envíanos tu colaboración a Blanca Johana Paredes Garcia registro.premium@gfarrera.com.mx

Recuerda que el texto debe ser media cuartilla y las fotos en formato JPG.

# ¡ESTA REVISTA ES TUYA! ¡PARTICIPA CON NOSOTROS!

Versión Digital: <http://www.gfarrera.com.mx/index.php/hemeroteca>

# JUNTA RETRO

Colaborador: Cecilia Morales Rangel / Mercadotecnia Antequera

Automotores Antequera llevó a cabo su junta retro correspondiente al 1er. bimestre del 2016. Todo el personal se dio cita a las 8:00 a.m. en el taller de servicio donde los Gerentes de Chrysler, Fiat, Mitsubishi, Servicio, Refacciones, Negocios y Administrativo expusieron los resultados alcanzados en sus departamentos, también se mencionaron los próximos cumpleaños, los talentos recién contratados y se hizo mención del empleado del mes quien en esta ocasión fue Emmanuelle Zavaleta asesor de ventas de Fiat, nombrado por su actitud y servicio durante estos meses.

Al finalizar la junta se repartió un pequeño refrigerio a todos los compañeros para después regresar a las actividades normales.

Esta junta retro ayuda a que el personal este enterado de las cifras de los demás departamentos, y en general de cómo le está yendo a la empresa, además que sirve como integración entre los compañeros y para conocer a los nuevos talentos de otras áreas de la empresa.



# EVENTO DE JEEPEROS ISTMO 2016

Colaborador: Cecilia Morales Rangel / Mercadotecnia Antequera



El Puerto de Salina Cruz fue el escenario idóneo para el evento del Club de Jeepers "Areneros Jeep", en donde activamente participó el equipo de ventas de Juchitán y Salina Cruz para exhibir y promocionar toda la gama de vehículos 4x4, además de las refacciones y accesorios para dichas unidades.

Alrededor de 400 personas se dieron cita para presenciar el espectáculo de más de 25 jeeps reunidos de diferentes lugares del Sureste como Salina Cruz, Juchitán, Huatulco, la Ciudad de Oaxaca y Tuxtla Gutiérrez.

# CERTIFICACIÓN NISSAN GOLFO

Colaborador: Lic. Jose Luis Méndez O / Gerente de Mercadotecnia Ginza del Golfo



Con gran orgullo se llevó a cabo la entrega del reconocimiento para la certificación Nivel Plata de Nissan Ginza del Golfo ya que en esta certificación se evalúan 13 áreas y 263 estándares de la más alta calidad, con los cuales Nissan Ginza de Golfo ha demostrado contar.

En este magno evento pudimos contar con la presencia de nuestro Director General Licenciado Alejandro Vázquez Farrera, Gerente General Licenciado Jose Luis de los Santos León, Gerente Comercial Acayucan Wilbert Quiroz, Gerente Comercial Minatitlán Benito Arias, Jefa de Satisfacción y atención al cliente y capacitación de Nissan Mexicana Gabriela Zarco, Especialista de atención al cliente de Nissan Mexicana Katya Gonzalez, Responsable de Certificación Integral Arturo Reyes, Gerente de Zona Post venta Jose Luis Pineda.

En palabras de nuestro Director General Licenciado Alejandro Vázquez Farrera agradeció de antemano la presencia de medios de comunicación y del personal de Nissan Mexicana. Sin duda alguna este fue el día en el que culminó una serie de esfuerzo y de trabajo en conjunto.

Aunque fue un día de celebrar esta certificación, el equipo de Nissan aprovecho para refrendar su compromiso de seguir siendo la mejor marca en todo el sur de Veracruz. Desde Acayucan pasando por Minatitlán hasta Coatzacoalcos orgullosamente estamos certificados en Nivel Plata.

¡Muchas felicidades!



# NISSAN SENTRA 2017, *Una decisión Contundente.*

Colaborador: LPRP Lauro Fdo. Fernández Castillo / Mercadotecnia Ginza Automotores



En Nissan Ginza Automotores se llevó a cabo el lanzamiento del nuevo Nissan Sentra 2017 dicho evento se realizó simultáneamente en sus 4 agencias (Tapachula, Arriaga, Libramiento y Matriz) así como en dos de los centros comerciales más importantes en el estado de Chiapas.

En estos puntos se reunieron colaboradores y clientes que disfrutaron de una velada donde pudieron conocer las características de esta nueva versión así como los cambios en comparación con el modelo 2016.

El nuevo Nissan Sentra 2017 atrae todas las miradas con un espíritu renovado que se traduce en el rediseño de sus faros, fascia y parrilla en V que le dan una apariencia desafiante. Su interior proporciona la mayor seguridad al contar con tecnología de vanguardia para estar siempre preparado y atreverse a superar los límites gracias a la Alerta de punto ciego, Alerta de tráfico cruzado, Cámara de reversa, Faros con encendido automático y la tecnología de absorción de impactos; adicional a esto, en su interior cuenta con cinturones de seguridad y un avanzado sistema de bolsas de aire que cuenta con bolsas de aire frontales, bolsas de aire laterales y bolsas de aire tipo cortina brindando protección y seguridad a todos los pasajeros.

Un auto para disfrutar más de todo gracias a su confort y rendimiento de combustible (hasta 18Km por litro). El nuevo Nissan Sentra 2017 es una decisión contundente.



## NISSAN ALTIMA 2017: *Aquí empieza lo Mejor.*

Colaborador:  
LPRP Lauro Fdo. Fernández Castillo  
/ Mercadotecnia Ginza Automotores

Llegó a Chiapas la nueva generación de Nissan Altima en su versión 2017, teniendo como sede las agencias de Ginza Automotores en Tuxtla Gutiérrez y Tapachula.



El nuevo diseño resalta sus líneas aerodinámicas y su renovado frente con parrilla en V que lo hace lucir más deportivo para desafiar al viento. Sus rines de aluminio de 18 pulgadas complementan a la perfección esta nueva estética y captan todas las miradas. En su interior, los asientos frontales fueron diseñados bajo la tecnología Zero Gravity Seats, que inspirada en la ausencia de gravedad en el espacio (que hace que las personas tengan una postura relajada reduciendo el estrés en el cuerpo), recrean una postura neutra con un innovador sistema que ofrece soporte continuo a la espalda con materiales que se adaptan a los puntos de presión del cuerpo. El resultado es un asiento increíblemente cómodo que ayuda a reducir la fatiga.



En cuestión de seguridad, el nuevo Altima 2017 se mantiene a la vanguardia con los sistemas de alerta de punto ciego, alerta de tráfico cruzado, cámara de reversa, alerta de prevención de colisión frontal, frenado preventivo de emergencia y control de crucero inteligente.

Este nuevo miembro de la familia Nissan, fue mostrado por primera vez al público chiapaneco a través de un performance al nivel de este tipo de unidad, donde bailarines profesionales presentaron mediante sus movimientos las cualidades de este vehículo: Fuerza, estética, seguridad. Es así como con orgullo el equipo de Ginza Automotores puede asegurar que con el Nuevo Nissan Altima 2017 empieza lo mejor.

# DÍA DEL NIÑO

Colaborador: Psic. José Alfredo Castillo Arce/ Corporativo



*Los niños representan la inocencia y esperanza, y es por esto que forman parte importante de nuestra sociedad, puesto que es en ellos donde se depositan grandes esperanzas de un futuro de mejora y preservación de nuestro mundo.*

Los niños juegan un papel muy importante para Grupo Ferrera, ya que representan una de las principales motivaciones de nuestros colaboradores. Es en parte gracias a ellos que los padres y madres que forman parte de la empresa se esfuerzan por ser mejor cada día en el ámbito personal y en el laboral. Por este motivo el día 30 de Abril, no podíamos dejar pasar la oportunidad de festejar a los pequeños, por lo que se invitaron a las empresas del grupo en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez a participar y formar parte de esta celebración.

El evento consistía en convocar a todos los hijos de los colaboradores entre 4 y 12 años a la proyección de una película de superhéroes: “Capitán América Civil War” que se proyectaría en Cinopolis Plaza las Américas. Es importante mencionar que este año se rompieron todas las expectativas ya que se contó con la participación de prácticamente todas las empresa ubicadas en las ciudad de Tuxtla Gutiérrez logrando la asistencia de más de 650 invitados, ocupando prácticamente en su totalidad las 3 salas que se tuvieron disponibles para la proyección de la película.

El éxito del evento fue gracias a todos los que participamos, desde su organización hasta la coordinación del mismo. Aun con las complicaciones que se tuvieron al principio del evento, se demostró que cuando se trabaja en equipo las situaciones de conflicto pueden ser atendidas y resueltas de inmediato, como lo hace una gran familia.



Como parte departamento de Recursos Humanos agradecemos a nuestros Directores quienes apoyaron y autorizaron la realización de este evento, a los Gerentes de cada agencia por las facilidades otorgadas para la participación de los colaboradores y la asistencia de los Coordinadores, y a los Coordinadores asistentes a quienes les agradecemos el esfuerzo y el apoyo brindado antes, durante y después del evento.

## EMPRESAS PARTICIPANTES:

ALTO DESEMPEÑO TUXTLA  
 BUICK GMC TUXTLA  
 CHEVROLET MATRIZ  
 CHVROLET LIBRAMIENTO  
 CORPORATIVO  
 HELECHOS  
 HOLIDAY IN EXPRESS LA MARIMBA  
 HOLIDAY INN TUXTLA  
 HONDA AVENIDA  
 HONDA DIANA  
 INMOBILIARIA FARRERA  
 ISUZU TUXTLA  
 MEGACOLISSION TUXTLA  
 NISSAN MATRIZ  
 NISSAN SUCURSAL LIBRAMIENTO  
 SUZUKI TUXTLA  
 TOYOTA CHIAPAS  
 VIPS TUXTLA





# BMW CANCÚN CONTRATOS SELECT

Colaborador: Lic. Beatriz Chávez Juárez/ Desarrollo Organizacional BMW Cancún

Aldo Rodríguez y Paulina Knight , los felices ganadores de un certificado de viaje, por ganar el primer lugar en el concurso de contratos SELECT, premios entregados por el Área Manager de BMW Financial Services.

Marely Bassoul y Karina Medina F&I de Mérida y Cancún, felices ganadoras también de un certificado de viaje, por ganar el primer lugar del concurso Car Sales Conversion, premios entregados por el Área Manager de BMW Financial Services, así como reconocimiento a Farrera Península.



# PRIMER TRIATLÓN FARRERA PENÍNSULA CANCÚN

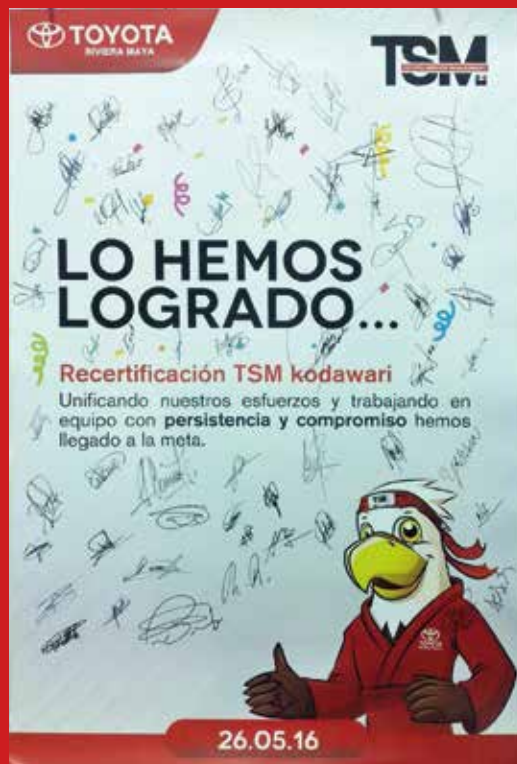
Colaborador: Lic. Beatriz Chávez Juárez/ Desarrollo Organizacional BMW Cancún



Farrera Península Cancún realizó su primer Triatlón, contando con participantes para carrera pedestre, en patines y en bicicleta realizado en el Malecón de Cancún y terminando con un desayuno para convivir entre los participantes, esperamos continuar con la realización continua de esta actividad de integración.



# LOGRA TOYOTA RIVIERA MAYA, RECERTIFICACION TSM



TOYOTA SERVICE MANAGEMENT

Colaborador: Sergio Enrique Gómez Galindo / Toyota Playa

La satisfacción del cliente sigue siendo su principal objetivo, es por ello que el equipo Toyota Riviera Maya después de varios meses de arduo trabajo, logra la recertificación TSM, que lo coloca como una de las agencias que realiza sus procesos con excelencia.

Por sus constancia y persistencia el equipo Toyota RM, que dirige la Lic. María Fernanda Martínez González, celebró una vez más este importante logro, en una noche llena de diversión y reconocimientos. Los consultores de Toyota de México estuvieron evaluando desde la mañana. El programa inició con el tradicional maratón Yokoten en donde 6 equipo presentaron un proyecto de las áreas de Refacciones y Citas, Asesores de Servicio, Taller, VDQI & Ventas, Desarrollo Organizacional y Seminuevos, los temas que se presentaron en forma de A3 fueron: Estandarizar el SOP de pedidos especiales, mejorar el proceso de Recepción de Servicio, detectar casos no FIRM en el taller, Eliminar cuellos de botella en el proceso de VDQI, Fan zone y Mejora en la toma de autos seminuevos. El equipo ganador del Maratón fue el de Taller con el tema “Detectar casos no FIRM en el taller”.

Los nombres de los integrantes del equipo ganador del Maratón son:

*Jonatan Serrano*  
*Fernando Moo*  
*Roger Colli*  
*Erick Xool*  
*Marcos Hernández*

El Lic. Fernando Vázquez Farrera, agradeció el esfuerzo y dedicación para lograr la recertificación a todos los que forman parte de la agencia Toyota Riviera Maya, extendió sus felicitaciones a todos los que hicieron posible esta distinción. Subrayó “ya nos tienen acostumbrados a puras buenas noticias”.

Por su parte la Lic. María Fernanda Martínez Gonzalez, Gerente comercial, felicitó a sus colaboradores por su esmero en ofrecer la mejor atención al cliente, lo que se busca día con día, dijo: es mejorar continuamente, viviendo la filosofía Toyota. Gracias por Vivir el TSM, concluyó.

# CHEVROLET: GANADORES A NIVEL NACIONAL

Colaborador: Stefanie Fuentes Tevera/ Marketing Manager



¡El departamento de Refacciones pone el ejemplo!

Durante el GM Next y la junta de “Colisión y Mayoreo”, tuvimos el orgullo de recibir 2 grandes reconocimientos por el excelente trabajo realizado durante el año 2015:

Primer lugar en compras de mayoreo a Nivel Nacional.

Segundo lugar en volumen de compras a Nivel Nacional.

Felicitemos a todos los compañeros del área, ya que lograr estos reconocimientos implica compromisos de venta, excelente administración y organización. Desde los gerentes de área de cada sucursal, vendedores, administrativos y de almacén, pusieron su esfuerzo para lograrlo. Esperamos que en este año los éxitos continúen.



# PREPARÁNDONOS PARA MEJORAR

*El día que dejes de aprender, estarás obsoleto.*

Colaborador: Stefanie Fuentes Tevera/ Marketing Manager

La operación nunca se detiene, pero debes encontrar el tiempo para seguir formando el líder que hay dentro de ti. Gerentes comerciales, de ventas, incluso el Director de Marca, nos dimos el tiempo para aprender de los mejores; viajamos a la planta ensambladora de GM en San Luis Potosí para recibir el curso “Construir una Cultura de Excelencia en Servicio” diseñado e impartido por el Disney Institute.

“La capacitación no puede limitarse a: 'Esto es lo que tienes que hacer, ahora ve y hazlo'. Eso no basta. El entrenamiento debe inculcar espíritu y crear un vínculo emocional. Cada capacitación debe generar un ambiente propicio para reflexionar y sentir”.- Van France

Fue una experiencia enriquecedora, llena de conocimiento y sobre todo emociones. Disney es uno de los modelos de negocio más exitosos en el mundo y su secreto es muy sencillo: “el cliente es lo más importante”. Parece algo muy obvio, pero combinado con su filosofía de “Sobregestión” y una increíble cultura corporativa permeada en todos sus empleados, se convierte en un negocio millonario. Porque sí, al final Disney busca dar calor al accionista como cualquier empresa.

Gracias a la experiencia adquirida, desarrollamos un plan para permear nuestra propia cultura y mejorar nuestros servicios. Se impartió el curso de Disney en las agencias Chevrolet del estado, en varias sesiones durante el mes de Julio. No somos perfectos, pero aspiramos a serlo, y con el apoyo de todos lo lograremos.

***¡Mentalízate a ser el mejor!***



# HOLIDAY INN TUXTLA GUTIÉRREZ,

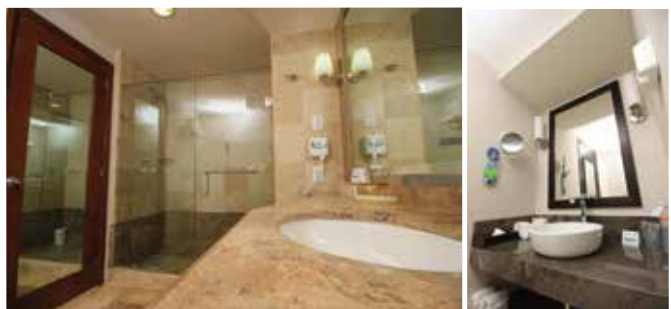
*Innovando en la Capital*

Colaborador: MariCarmen Mijangos Urbina/ Gerente de Ventas



Estamos felices de compartir, que gracias a los comentarios y en beneficio de todos nuestros clientes, estamos aper- turando el primer edificio Holiday Inn Tuxtla Gutiérrez com- pletamente remodelado en sus habitaciones en un concep- to fresco, auténtico y confortable.

Para el mes de Noviembre será el Hotel más grande e innovador de la capital, con un total de 219 habitaciones; 1 Suite Presidencial, 5 Jr. Suite y Nuevo Piso Ejecutivo (incluye cocktail gerencial y desayuno en área privada). Además de que podrá disfrutar de la belleza y tranquilidad de nuestros jardines, alberca privada, gimnasio y un lugar de esparcimiento de tecnología de vanguardia con comodi- dades únicas de descanso, WiFi en cortesía con amplio estacionamiento para 150 autos.



Disfruta de los mejores restaurantes de platillos nacionales e internacionales, además de 11 salones con un aforo máximo de 1000 personas y equipo audiovisual para todas las necesidades en sus eventos empresariales y sociales.

Invitamos a todos nuestros compañeros a disfrutar de nuestras habitaciones y calidez del personal en todas las áreas, de lo cual estamos seguros que les FASCINARÁ.

## HOLIDAY INN EXPRESS TUXTLA GUTIÉRREZ LA MARIMBA CON EL MEJOR DESEMPEÑO 2015

Colaborador: Ana Paulina Cordero Velasco Líder en la Experiencia del Huésped del Hotel Holiday

Queremos compartirles que en la ceremonia "Premio Americas Sales, México Latinoamérica 2015 con sede en la ciudad de Puebla, donde se galardonaron a los hoteles en diversas categorías, entre ellas a "El Mejor Desempeño 2015 Región Valle de México y México Sur", del cual teniendo fuertes competidores como el Holiday Inn Puebla La Noria, Holiday Inn Express México City Santa Fe, entre otros, el Hotel Holiday Inn Express Tuxtla Gutiérrez La Marimba resultó vencedor llevándose este premio.

Cabe señalar que para obtener este galardón se tomó en cuenta el desempeño de ciertos indicadores, entre ellos:

- \*Guest Reviews
- \*Calificación en el Heartbeat
- \*Número de reconocimientos a nuestros socios IHG Rewards Club
- \*Manejo de problemas
- \*Calidad del sueño

Todo el equipo está muy orgulloso de este reconocimiento ya que en él se demuestra la pasión que día con día se tiene con cada una de las tareas encomendadas.



¡A celebrar se ha dicho y que vengan muchos éxitos más!

# DI PIÚ

## *Innovando en sabores*

Colaborador: Daniel Fernández de Murias.

En Di Piú Steak & Pasta tuvimos el placer de presentar nuestra nueva carta a nuestros compañeros de Grupo Farrera. La presentación consistió en un Menú Degustación de 10 tiempos para que nuestros invitados deleitaran una nueva forma de variedad gastronómica. Todo el equipo de anfitriones nos esmeramos en dar la máxima atención a nuestros comensales, para que disfrutaran del agradable ambiente con los platillos de un amplio espectro gastronómico, desde los tradicionales risottos italianos, hasta platillos con matices de sabor muy del Lejano Oriente

Aprovecho para agradecer a todos los que nos acompañaron este día y de sus prestigias opiniones, que nos sirven para tener siempre un restaurante auténtico, demostrando que Grupo Farrera se distingue por estar en vanguardia en todas sus divisiones.

Los estamos esperando en Di Piú para hacer realidad los sueños de los paladares más exigentes.



# HOLIDAY INN EXPRESS TAPACHULA



Colaborador: Jaanai Aquino.- Gerente de Ventas Holiday Inn Express Tapachula



Es un gusto poder compartirles nuestra plena satisfacción, al haber obtenido un éxito en la organización y realización del festejo del día del niño y día de las madres. En Holiday Inn Express Tapachula, pudimos compartir momentos agradables con cada una de las mamás de nuestros colaboradores, así como con los niños de ellos, para pasar un momento agradable lleno de música, payasos, bailes, rifas y un pequeño refrigerio que con mucho cariño fue preparado especialmente para ellos. En hora buena a todas las mamás y peques festejados.



Así mismo, felicitamos a nuestra compañera Maria Elena Felix, jefa de recepción en HIEX Tapachula, por haber obtenido la certificación como Loyalty Champion en un evento especial en la bella ciudad de Cuernavaca, México. Muchas felicidades por su cumplimiento a tan grande responsabilidad.

Es grato para nosotros contar con su excelente colaboración y presencia, ya que durante su gran trayectoria como vendedora sigue manteniendo el primer lugar en ventas durante el año 2015 vendiendo así 150 unidades al año, y es un gran orgullo para nosotros saber que forma parte de nuestro valioso equipo que día a día se esfuerzan para alcanzar las metas y objetivos.

Desde Tapachula Chiapas, les enviamos un fuerte y muy caluroso saludo, de parte de quienes orgullosamente laboramos en esta rama de Grupo Farrera.... Holiday Inn Express Tapachula.



# CONOCIENDO GRUPO FARRERA...

Colaborador: Psic. José Alfredo Castillo Arce / Coord. Desarrollo Organizacional Recursos Humanos

Como ya sabemos, al hablar de Farrera hacemos referencia a uno de los grupos con mayor antigüedad y prestigio en el Centro y Sur del país. Esta empresa cuenta con más de 80 años de existencia siendo además una constante fuente de espacios laborales que permiten el aprendizaje, el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores. Actualmente ha logrado posicionarse de manera

importante en tres sectores: Automotriz, Hotelero e Inmobiliario.

Todos estos años de experiencia en el mercado han llevado a considerar a Grupo Farrera como una de las empresas más competitivas en los rubros en los que incursiona, distinguiéndose por la calidad en el servicio, generando así la lealtad de nuestros clientes y fomentan el compromiso de todos los colaboradores.

Hablando de lealtad y compromiso no podemos pasar por alto nuestros principios corporativos, es decir aquellas cualidades o valores que como integrantes de esta empresa buscamos sentirnos identificados y tratar de ponerlos en práctica la mayor parte del tiempo posible:

## HONRADEZ

Actualmente podemos considerar la honradez como un sinónimo de Honestidad e Integridad, y en un sentido estricto podríamos decir que es actuar dentro del marco de lo que se considera correcto, apegado a las normas y siempre con la verdad por delante.

## RESPONSABILIDAD

Un valor muy importante en el ser humano que tiene como principio aceptar y cumplir. Podría decirse que es ser consciente de nuestras decisiones, asumir las consecuencias y de responder de las mismas ante quien corresponda en cada momento.

## AUSTERIDAD

Es uno de los valores más importantes al interior del grupo y es asociado con 3 conceptos: sencillez, moderación y funcionalidad. Una frase ejemplo que deja muy claro este concepto es: "Haz más con lo que tienes o menos".

## ACTITUD DE SERVICIO

En una palabra "disponibilidad". Es la disposición de hacer y hacer con la mejor actitud. Espíritu ganador: Esforzarse por ser el mejor y no darse por vencido. Buscar el éxito.

Esto es el Grupo Farrera del que todos formamos parte... ¿Pero tú sabes cuales son todas las empresas que integran el grupo? Si tu respuesta es ¡No! No te preocupes a partir de este momento realizaremos juntos un recorrido por todas las empresas que lo integran, conociendo un poco más de la historia individual de cada una... ¿Te animas a acompañarme?



# INAUGURACIÓN BODY AND PAINT INSUR- COYOACÁN

Colaboradora: Nadia Lopez Guillermo/Administrativo de ventas Honda Coyoacán

El pasado 7 de Julio, tuvo lugar en la Ciudad de México, la inauguración y corte de listón del Centro de Colisión de Grupo Farrera "Body and Paint Insur- Coyoacán", donde se dieron cita distintas personalidades de Honda de México.

El Licenciado Anuar Emilio Anahuati Pérez, Director de la División Honda del Grupo Farrera dio la bienvenida a los asistentes con un breve discurso.



Posteriormente, el ingeniero Erich Merckel, subdirector de Postventa de Autos de Honda de México, ofreció unas palabras de reconocimiento a Grupo Farrera por la inauguración y certificación del nuevo Body and Paint, el evento continuó con la entrega de reconocimientos al personal capacitado, así como la entrega de la placa de certificación, por cumplir con los estándares de calidad en los procesos de reparación automotriz.

Finalmente se procedió al corte de listón, para dar por inaugurado oficialmente nuestro centro de Colisión "Body and Paint", dicho corte fue encabezado por el Licenciado Emilio Anahuati, Erich Merckel, los licenciados Alejandro Barrera González y Roberto Ramírez Fera, gerentes generales de Honda Coyoacán y Honda Insur respectivamente, Armando Gómez Gerente de Servicio y Julio Bolaños, jefe de territorio, seguido de un recorrido por las instalaciones y concluyendo con un pequeño coctel.

## CELEBRANDO AL ASISTENTE ADMINISTRATIVO EN LOBBY BAR "CHIFI CHIFI"

Colaborador: Marikarmen Mijangos Urbina/ Gerente de Ventas Holliday Inn Tuxtla



En una gran velada y recordando los 80'S, celebramos a todos nuestros asistentes administrativos que gracias a su preferencia son miembros de los Programas de Lealtad Farrera Premium y Business Rewards.

El evento comenzó a las 7:00 de la noche y el equipo de Holiday Inn estuvo dando la bienvenida a todos nuestros clientes, fue el marco perfecto para dar a conocer los beneficios de los Programas de Lealtad Farrera Premium e IHG Business Rewards en ambiente lleno de emociones también se llevaron a cabo, rifas, regalos, concursos y se premió a Lo Mejor de lo Mejor en clientes de nuestras compañías, finalizando con una presentación de bocadillos internacionales como agradecimiento a la lealtad y preferencia de nuestros servicios.

¡Felicidades a todos en su día y seguiremos mejorando para Ustedes!



# CELEBRATE SERVICE WEEK

Colaboradora: Tania Guadalupe Márquez Torres /  
Gerente de Desarrollo Organizacional

Como cada año, en este 2016 festejamos la Semana de la Celebración del Servicio (Celebrate Service Week), festejo de la cadena de Hoteles IHG a la que pertenecen nuestras marcas Holiday Inn, por lo que todos los hoteles tuvieron diferentes actividades durante una semana, que fueron desde el Ice Cream Day hasta una Clausura de Súper Héroes, pasando por el Día del Cine. Pero no todo fue comer, también nos ejercitamos con actividades deportivas como atletismo o partidos de fútbol, además de Rallys y diferentes concursos, todo esto con el afán de salir de la rutina, y lograr un ambiente festivo para reconocer y agradecer el trabajo de cada uno de los colaboradores de los hoteles, ya que cada uno del equipo hace posible que los huéspedes y comensales se sientan mejor que en su casa.

Les compartimos las fotos de Holiday Inn Tuxtla, Holiday Inn SCLC, Holiday Inn Express La Marimba y Holiday Inn Express Tapachula

Gracias a todos los compañeros de la División Turismo por dar día a día lo mejor de sí para nuestros clientes. Nos vemos en la Semana de la Celebración del Servicio 2017.



# EL CONFORT SE RENUEVA

Colaborador: Enrique Torresbatiz Serrano./ Casa del Alma



## CASA DEL ALMA

HOTEL BOUTIQUE & SPA

Ha sido comprobado a través de los tiempos que la supervivencia, se basa en la habilidad de adaptarse al cambio, en la habilidad de lograr evolucionar conforme a los requerimientos del ambiente. Hoy en día, el mismo principio aplica para las personas y las empresas. El truco está en lograr evolucionar sin perder la esencia que nos caracteriza. Para una excelente muestra, un ejemplar botón: Grupo Farrera; que ha logrado esta permanencia, respetando tradición y fomentando la evolución por más de 81 años. Así mismo en la división turismo de Grupo Farrera, a casi un lustro de su existencia Casa del Alma y su restaurante El Secreto, lo han logrado también.



EL  
SECRET  
COCINA ARTESANAL

Reinventando su concepto, sus procesos, y su imagen, sin perder la esencia con la cual fueron creados, ni su principal objetivo: Crear experiencias inolvidables para nuestros huéspedes y comensales.

***¡No te pierdas la oportunidad de conocernos!***

*Te estamos esperando...*

# 12 TIPS

Colaboradora: Stefanie Fuentes Tevera / Marketin Managr Chevrolet

## PARA MEJORAR TUS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Tener un diálogo claro y conciso es una habilidad que requiere práctica

Aprender a comunicarse de manera correcta, clara y precisa es una habilidad indispensable para nuestra vida profesional.

Independientemente de la industria a la que nos dediquemos, contar con habilidades de comunicación nos abre puertas, nos permite relacionarnos mejor con la gente a nuestro alrededor y nos da acceso a mejores empleos. También ayuda a que resolvamos problemas, demos a conocer nuestras ideas y proyectemos una buena imagen profesional.



### HAZ CONTACTO VISUAL

Mirar a los ojos a una persona es la manera más segura y eficaz de transmitir confianza. Sin palabras, seremos capaces de decirle a nuestro interlocutor que nos interesa lo que nos dice y que estamos escuchando de manera atenta.

De acuerdo con especialistas el 90% de la comunicación que transmitimos no es verbal, sino gestual. Nuestros movimientos corporales comunican mucho más de lo que pensamos, incluso de manera inconsciente. En ocasiones un gesto puede persuadir, convencer y crear confianza mucho más que un discurso elaborado. Obsérvate y práctica.

### GESTICULA



### VE AL GRANO

Dominar la comunicación no significa hablar mucho, hacer presentaciones interminables o mandar largos mensajes por correo. Enfócate en ser claro en tus ideas y elimina el relleno para transmitir mensajes precisos.

### ESCUCHA ANTES DE HABLAR

Un buen comunicador es siempre un buen escucha. Quien sabe escuchar no pierde información, hace preguntas oportunas y comprende a su interlocutor. Aprende a escuchar atentamente al reclutador en la entrevista, a tu equipo de trabajo y a tus colegas.





## ATRÉVETE A PREGUNTAR

Una gran barrera de la comunicación es el malentendido. La mayoría de la gente evita hacer preguntas por miedo al ridículo, sin embargo, ser capaz de expresar abiertamente tus dudas y admitir cuando no comprendimos una idea nos permite lograr un mejor entendimiento.

## LEE

Leer de manera regular mejora nuestra comunicación oral y escrita. Ayuda a tener una mejor ortografía y amplía nuestro vocabulario. Lee diariamente noticias e información relevante en tu industria y además tendrás temas de conversación para establecer contactos y conocer gente nueva.



## CONFÍA EN TI

Cuando fortaleces la seguridad en ti mismo se nota. Para ser convincentes y generar confianza en otros primero necesitas creer en tu capacidad y habilidades. Trabaja en ello.

## ELIGE EL MEDIO CORRECTO

¿Tu medio de comunicación siempre es el correo electrónico? Quizá obtendrías mucho más de algunas personas si te acercaras a platicar de manera personal. Utiliza tu percepción para acercarte a la gente de la manera correcta, en ocasiones una llamada puede ser más personal y efectiva que un correo. Usa tu percepción para identificar cuál es el canal más conveniente para cada individuo.



## SÉ PROFESIONAL

Utilizar un lenguaje casual durante la hora de comida, en compañía de tus colegas, no es ningún crimen. Sin embargo, es importante que identifiques los momentos en los que tu lenguaje debe ser claro y formal.

## ACTÚA COMO UN ESPEJO

Vickie Austin, fundadora de la empresa de asesoría profesional CHOICES Worldwide, recomienda utilizar una técnica de comunicación denominada 'mirrioring'. Consiste en observar el lenguaje corporal de nuestro interlocutor e imitarlo de manera sutil. Por ejemplo, si la otra persona afirma con la cabeza, hacer lo mismo segundos después. Con esta práctica es posible hacer sentir más cómoda y abierta a la otra persona y podemos obtener mayor empatía de su parte.



## GRÁBATE

Es una excelente alternativa antes de una entrevista o presentación. Al escuchar tu propio discurso podrás identificar si éste es fluido y claro. También puedes pedir a otros que lo escuchen y que te den su punto de vista.

## NO INTERRUMPAS

Evita completar el discurso de otros con tus propias ideas o desviar el tema de una conversación. Permite que las otras personas comuniquen sus ideas sin interrumpir y después expresa tus dudas o comentarios.



# RESPONSABILIDAD SOCIAL

Colaborador: Blanca Johana Paredes García / Farrera Premium

## ISLAS DE BASURA



**Inmensas islas de desechos de plásticos ¡invaden nuestros mares! y todos somos responsables...**

Una isla de basura es una cantidad descomunal de basura no biodegradable (plásticos sobre todo), los cuales se van fragmentando en innumerables pedazos cada vez más pequeños. ¡Tan pequeños que pueden ser comidos por los organismos marinos!, por lo tanto, esos residuos entran por completo en la cadena alimenticia y ¡son mortales!

La basura proviene de ríos de muchos países que desaguan en los mares. Son tres islas, y en el caso de la más grande, conocida como la “Gran mancha de plástico del Pacífico” recibe la basura de los ríos de 52 naciones. Para hacernos una idea de lo tremendo de esta cantidad de basura flotando en nuestros océanos, se estima que el tamaño de la del Pacífico es de 1 millón 400 mil kilómetros cuadrados, casi, casi ¡el tamaño de la República Mexicana! el cual es un poco más de 1 millón 900 mil kilómetros cuadrados. Increíble, ¿verdad?

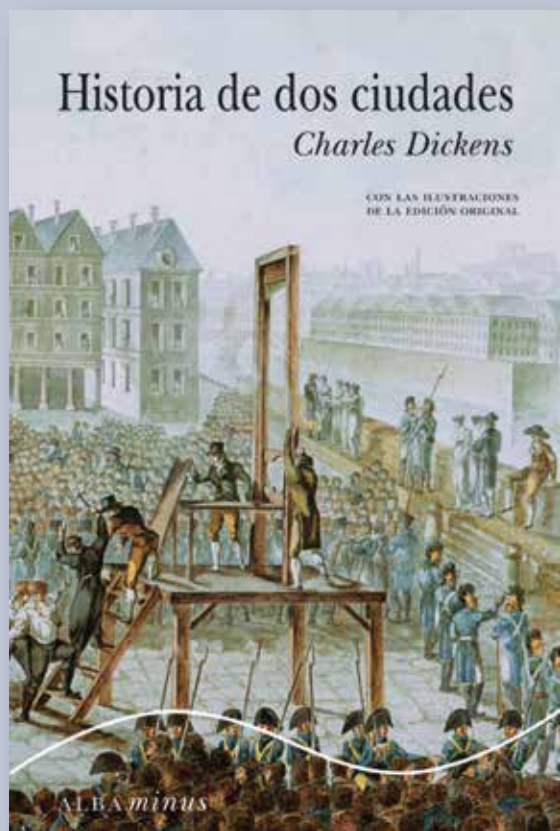
No es un mancha sólida, es más bien un caldo, una sopa plástica y según los científicos, pesa más de cien millones de toneladas, pero no es visible desde el espacio ni es detectada por el radar, ya que la mayoría de su masa está apenas por debajo de la superficie, por lo que es difícil de visualizar desde el espacio, pero ahí está contaminando y envenenando a la población marina.

En un día, en el mundo se utiliza mínimo un millón de bolsas plásticas y muchos otros productos no se destruyen. Todo el plástico que ha sido fabricado hasta hoy sigue existiendo y el plancton que es sostén de la vida en la cadena alimenticia de los mares, ya está muriendo.

En aguas de esa mancha del Océano Pacífico ya se pueden encontrar 3 kilos de plástico por 500 gramos de plancton y continuamente crece más, debido a que las corrientes marinas siguen llevando más basura...Por lo que, aunque le saquen y le saquen a la mancha, ésta se “regenera” con el plástico nuevo, haciendo el cuento de nunca acabar.

La Organización de las Naciones Unidas dijo que muchos de los plásticos vertidos en el Océano se hunden por ser más pesados que el agua afectando al equilibrio biológico.

Con respecto a las dos “islas” de basura, una es la gran mancha del Atlántico, que se encuentra entre Bermudas y Azores y que es del tamaño de 3 Españas juntas. La otra es la Gran Mancha del Japón, a 250 kilómetros de Hokkaido. Es un poco más grande que el estado de Chihuahua, pero amenaza con crecer más, al igual que las otras.



## HISTORIA DE DOS CIUDADES

*“Era el mejor de los tiempos, y el peor de los tiempos; era la etapa de la sabiduría y del aturdimiento, de la fe, era la época de la incredulidad; era el período de la Luz y de las Tinieblas; la primavera de la vida y el invierno de la desesperación. Teníamos todas las perspectivas y ninguna, caminábamos derecho al cielo y al abismo; en una palabra, era tan parecido aquel período al actual, que alguna de sus autoridades que más ruido hacían insistían en que sólo se usara con ellas, para bien o para mal, el grado superlativo de la comparación.”*

Cuando pensamos en la Revolución Francesa, se nos vienen a la mente varias imágenes como María Antonieta, la toma de la Bastilla, la guillotina y también podemos pensar en Historia de dos ciudades.

Sí, por extraño que parezca, Charles Dickens dedicó la mayor parte de su carrera literaria a describir las hazañas de los más desfavorecidos de Londres y también escribió una novela que pasó a formar parte del imaginario popular como sinónimo de la Revolución Francesa.

## PLATÍCAME UN LIBRO...

“Por favor, señor, ¿puede darme más pan?” “¡¿Pan?! ¡Que coman pasteles!”

La novela de Charles Dickens ha influido en la forma en que muchas generaciones de lectores interpretan uno de los acontecimientos más importantes de la historia moderna. Charles Darnay y Sydney Carton no aparecerán en los libros de historia, pero se encuentran enraizados en la memoria cultural como figuras clave de la Revolución Francesa.

Escrita en 1859, hace más de 150 años, la novela fue publicada por entregas semanales en el periódico del mismo Dickens. Las familias la leían a la luz de la lumbre, la muchedumbre esperaba ansiosa la salida de la siguiente edición.

Dickens nos ofrece un panorama de personajes cuyas humildes vidas se ven trastornadas por el estadillo de un terrible suceso histórico. La historia transcurre entre Londres y París durante la época de la Revolución Francesa, la primera simboliza de algún modo la paz y la tranquilidad, la vida sencilla y ordenada; mientras la segunda representaría la agitación, el desafío y el caos; una revolución que se presenta como un justo castigo a la aristocracia por los siglos de explotación y maltrato del pueblo, el conflicto entre dos mundos en una época en la que se anuncia drásticos cambios sociales.

Las guerras y revoluciones se quedan grabadas en la conciencia colectiva de una forma extraña. Y no es solo que nos fascine lo que ocurrió en estos acontecimientos, sino que también nos fascina su peso metafórico.

Puede que para nosotros se haya perdido en la neblina del tiempo, pero la Revolución Francesa le resonaba en la cabeza a Dickens con la misma fuerza que la Segunda Guerra Mundial nos resuena a nosotros, la única diferencia es que si bien esta última es recordada como un combate entre los buenos y los malos, la Revolución Francesa estuvo plagada de matices: un pueblo oprimido que libró una lucha justa, ganó y se volvió bastante perverso él mismo.

El autor también explora emociones y reacciones humanas que no corresponden a ningún suceso histórico en particular, explora las condiciones que persistirán siempre que sigan prosperando la violencia y la desigualdad.

Es fundamentalmente una crítica social que también busca indagar en los límites de la justicia humana, ¿Qué es en realidad la justicia? ¿Significa matar a los asesinos de tus familiares? ¿Encarcelar a los que tengan algo que ver con ellos? ¿Cuándo empieza la justicia a convertirse en ... injusticia? Estas preguntas son complejas y siguen teniendo relevancia en la actualidad.

RECUERDA **EL TERCER LUNES DE CADA MES**  
**ES DÍA FARRERA PREMIUM**

SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Lunes	Lunes	Lunes	Lunes
19	17	18,19, 20 y 21	19

RECIBE EL **DOBLE DE kms FP**

**EN TODAS TUS COMPRAS EN TODOS LOS COMERCIOS PARTICIPANTES**

La fecha de la factura debe coincidir con el día Farrera Premium. Aplican restricciones.

Acumula  
y canjea



Presenta tu tarjeta  
del programa en  
todas tus compras



+ información: **01-800 FARRERA** (3277372)

[www.farrerapremium.com.mx](http://www.farrerapremium.com.mx)

[enlace@farrerapremium.com.mx](mailto:enlace@farrerapremium.com.mx)