

# 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