





- Visión de American Express
- Gestión de talento
- Nuestro viaje al “Nuevo Normal”: Estrategia de desarrollo 2010.
- Preguntas y Respuestas

# Visión de American Express

# American Express overview

INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP



*“You can learn to be an outstanding leader.”*

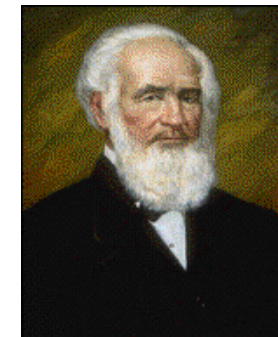
**Ken Chenault, Chairman & CEO**

- Más de 160 años de innovación y reinención
- Una de las marcas más reconocidas a nivel mundial
- Una compañía global líder en medios de pagos y viajes
- Aproximadamente 88 millones de tarjetas aceptadas en más de 200 países
- 55.000 empleados a nivel mundial. 1.400 empleados en España

# Visión de American Express

INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP

- 1850 – Fundación de American Express Company
- 1852 – La Compañía crea “Wells Fargo” y “Pony Express” para la expansión en USA
- 1882 – Primer servicio de Money Order
- 1891 – Lanzamiento de Travelers Cheques
- 1919 – Creación de American Express Bank
- 1958 – Lanzamiento de la 1ª tarjeta Amex Green
- 1966 – Lanzamiento de la tarjeta Gold
- 1970 – Lanzamiento de la tarjeta Corporate
- 1975 – Presentación de los Valores corporativos (Blue Box Values)
- 1992 – Lanzamiento de Membership Rewards Program
- 1997 – Lanzamiento de AXI, Travel Internet Booking System
- 1999 – Lanzamiento de la tarjeta Blue
- 2000 – 150 Aniversario de American Express
- 2004 – Lanzamiento de la tarjeta Centurion





INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP

# Gestión del Talento





**El liderazgo en American Express significa crear resultados excepcionales para los accionistas, clientes y empleados**

## Crear nuestro futuro

- Develops Winning Strategies
- Drives Innovation and Change

## Inspirar a nuestra gente

- Builds and Leverages Relationships
- Communicates Effectively
- Builds Diverse

## Entusiasmar a nuestros Clientes

- Focus on the Customer and Client

## Cumplir la Promesa

- Drives Results
- Demonstrates Personal Excellence

## Vivir los Blue Box Values

**Will to Win / Integrity / Customer Commitment / Quality / Personal Accountability  
Teamwork / Respect for People / Good Citizenship**

**La diversidad es clave para nuestro éxito!**

***"Diversity is a business imperative. It is central to the success of the company". Ken Chenault, CEO***

## “Un empleado totalmente comprometido en American Express...”

**Orgulloso de trabajar para American Express**

**Comprometido en ayudar a construir la Marca de American Express**

**Entusiasmado de venir a trabajar cada día.**

**Personalmente usa los Productos y Servicios de American Express**

**Prefiere trabajar aquí antes que en otro sitio**

**Recomienda activamente los productos y servicios de American Express a sus amigos y familia**

Le encanta American Express



**Recomienda activamente American Express como el mejor sitio para trabajar**

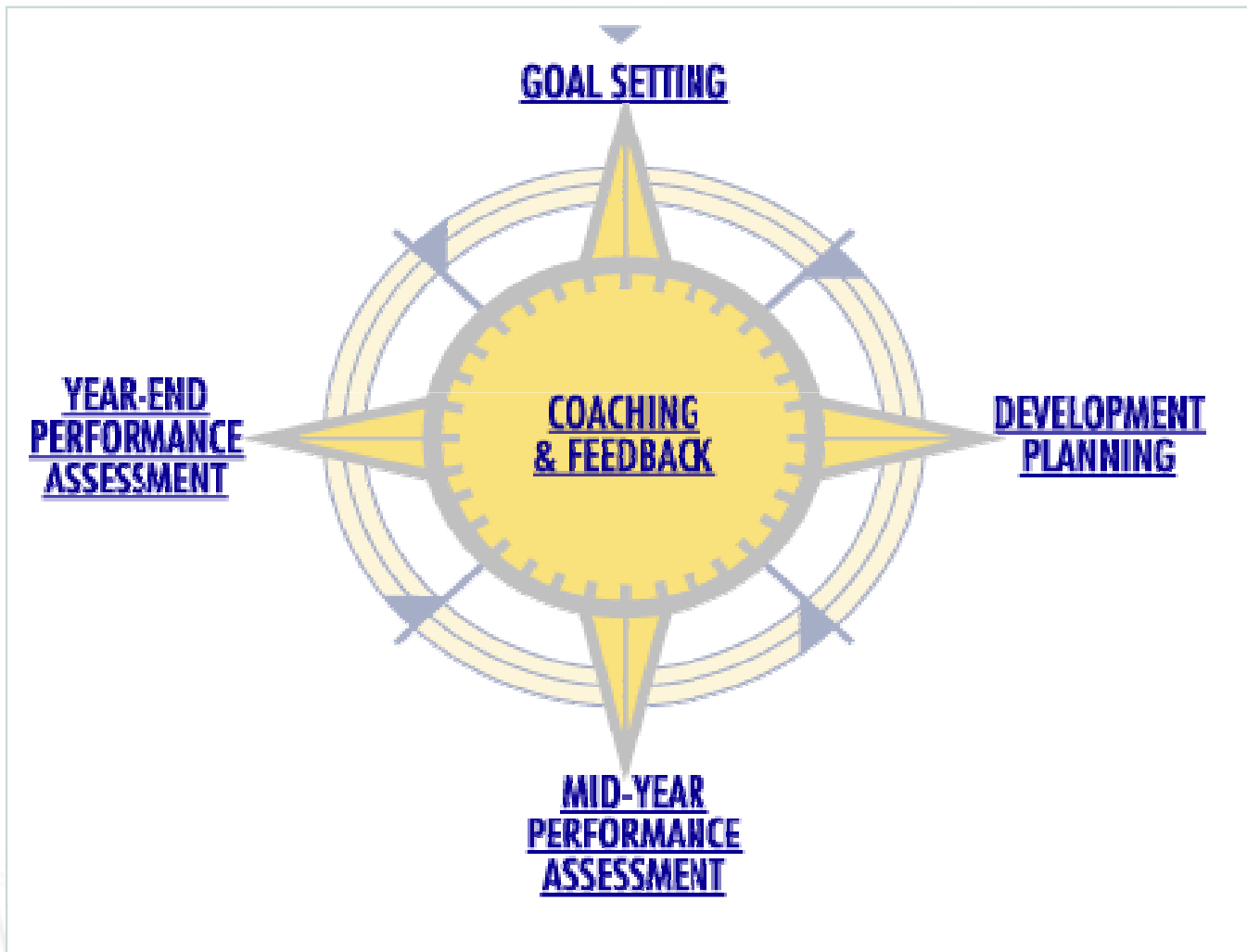
**Trabaja por encima de lo esperado**

**Trabaja de forma consistente de acuerdo con el compromiso de facilitar el mejor servicio a nuestros clientes.**

**Constantemente piensa en formas de hacer mejor su trabajo y aporta ideas**

**Elige quedarse en American Express**

## ▪ Performance Management Process en American Express



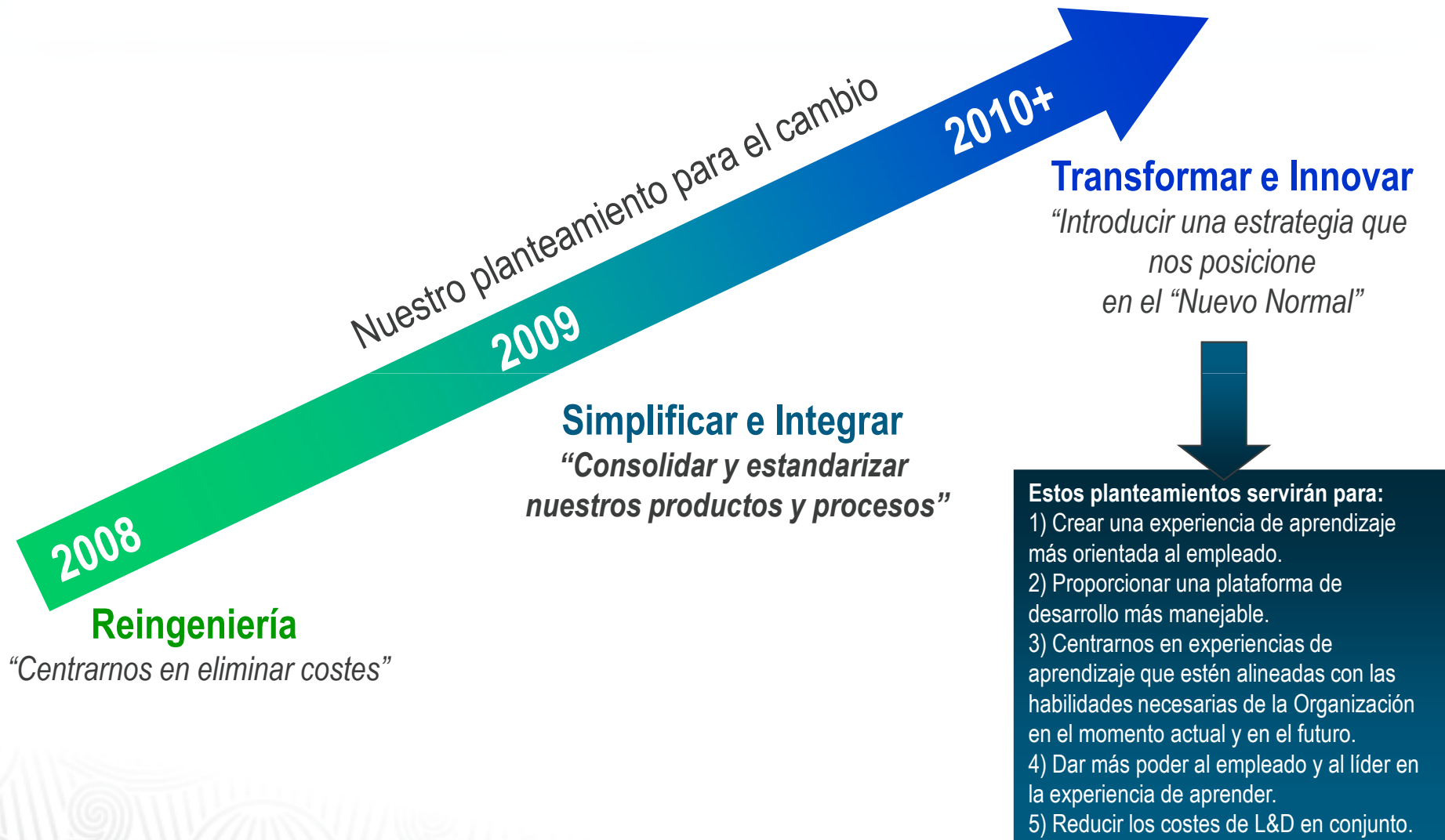
*El asesoramiento de las 9 cajas nos ayuda a tomar decisiones sobre los planes de sucesión*

<b>Potencial</b>	<b>Nuevo para la Compañía</b> 7	<b>Potencial Muy Alto</b> 4      1	
	<b>En Riesgo</b> 8	<b>Potencial en crecimiento</b> 5      2	
	<b>Contribuidor Sólido</b> 9	<b>Contribuidor Sólido</b> 6	<b>Contribuidor Altamente Valorado</b> 3
		<b>Contribución</b>	

# El viaje al “Nuevo Normal”: 2010 Estrategia de Desarrollo

# El Viaje Hacia el 'New Normal'

INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP



# Looking to Adopt a Leadership Segmentation Development Strategy

INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP

*Illustration...*

**B 70 – B 80**

**Visionary Leadership**

**Objectives**

- Expose leaders to current thinking and external practices

**Method**

- **Executive Leadership Series (ELS)** with LOB Presidents +
- Just-in-time topics with internal/external speakers as appropriate

**Outcome**

AXP cultural ambassadors/ visionary leaders

**B 50 – B 60**

**Strategic Leadership**

**Objective**

- Facilitate broader organizational understanding & deepen leadership skills
- Continue to build GM and functional capabilities

**Method**

- **Business Relevant Initiatives** that will drive business results & improve leadership acumen

**Outcome**

Next generation of global cross functional leaders

**B 30 – B 45**

**Executorial Leadership**

**Objective**

- Develop leaders with strong foundation of leadership skills driving exceptional execution of business strategy and tactics

**Method**

- **Leadership Insights** that provide relevant advice and actions addressing immediate leadership challenges

**Outcome**

Pipeline of future leaders with strong foundational skills

**B 20+**

**Individual Leadership**

**Objective**

- Develop individuals with strong understanding of business fundamentals necessary for high performance and to be successful at American Express

**Method**

- **Self Directed** development against leadership competencies, supported by leader coaching & discussion

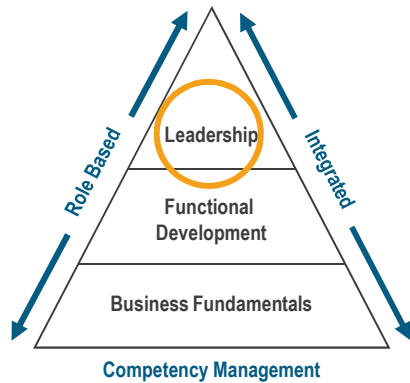
**Outcome**

Effective and engaged individual contributors

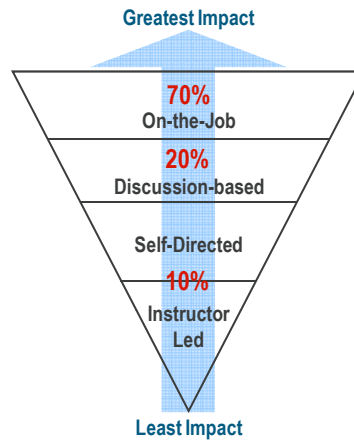
# Conceptos: perfilando nuestras ideas de aprendizaje

INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP

**Organízate**  
Organizar, alinear y  
comunicar más claramente



**Cambia tu planteamiento**  
Aplica el principio de 70:20:10  
para aumentar el impacto del aprendizaje



**Diseña para el Usuario**  
Utiliza principios de diseño enfocados al  
usuario para mejorar la experiencia del  
aprendizaje



**Más rápido de encontrar**



**Más fácil de utilizar**



**Contenido más acertado**

Y para el desarrollo del liderazgo específicamente:

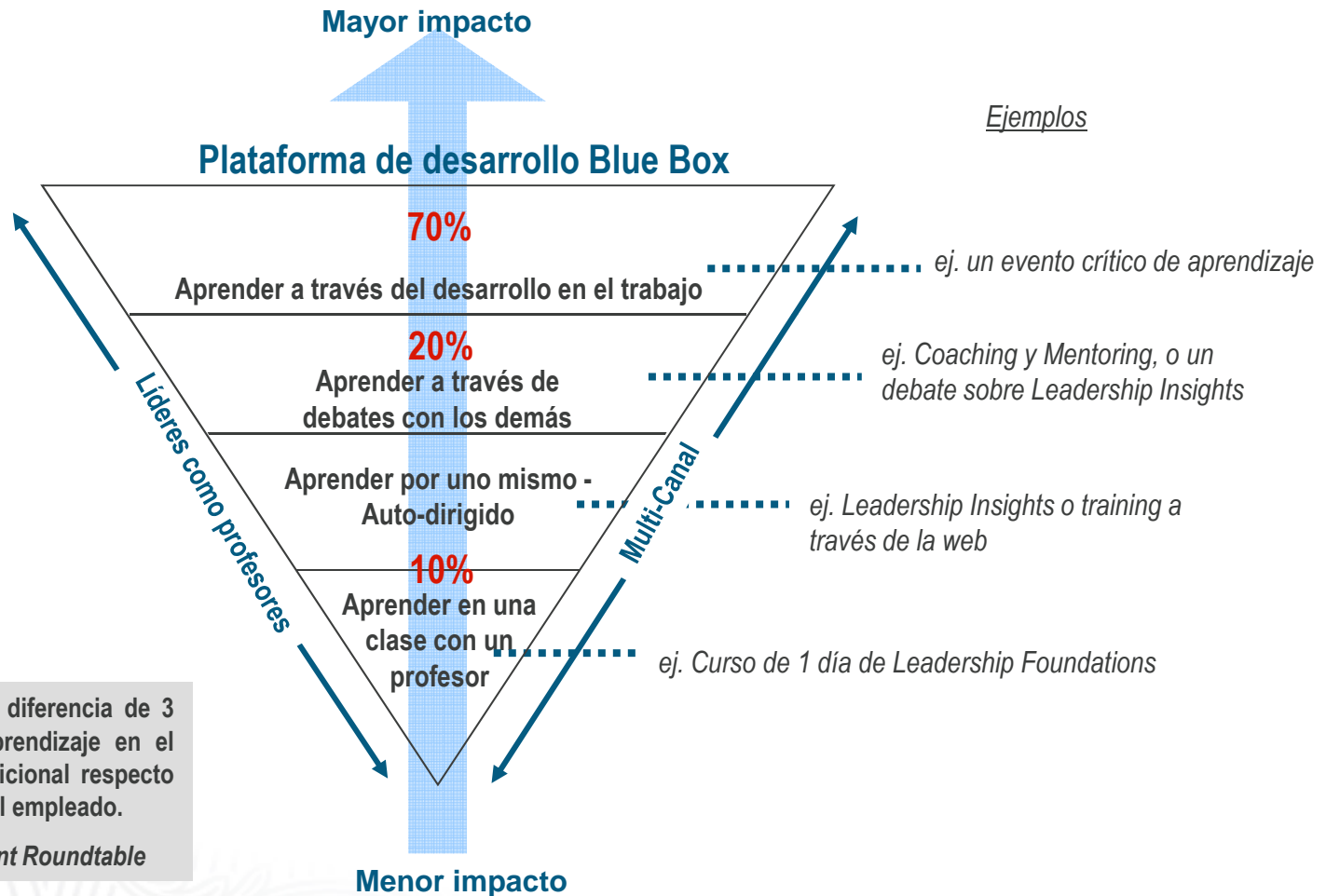
**Leader as Teacher**  
Equip and empower leaders  
to help create a learning  
organization



# 1) Una experiencia de aprendizaje más orientada al empleado

INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP

Poner más énfasis en el aprendizaje que tenga un mayor impacto, y la importancia del papel del líder para crear el ambiente de aprendizaje adecuado para desarrollar a su equipo y entender dónde pueden maximizar sus oportunidades de desarrollo.



La investigación muestra una diferencia de 3 veces al centrarnos en el aprendizaje en el trabajo versus el training tradicional respecto al impacto en el rendimiento del empleado.

Fuente: Learning & Development Roundtable

## 2) Proporcionar una plataforma de desarrollo más manejable para el usuario

INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP

**Más Rápido de encontrar!**  
**Más fácil de utilizar!**

Un sitio en la red que es de fácil acceso y proporciona un canal para acceder al contenido de liderazgo.

Acceso en: [The Square > My Life & Career > My Career & Development > Leadership Development](#)

**CREATING GREAT LEADERS** create inspire enable deliver

**QUICK SEARCH BY TOPIC**

**WHAT DO YOU WANT TO LEARN?**

Recognize & influence performance

Lead effective discussions

AXP leadership philosophy

Choose the right learning plan for you

Access external best practices on key leadership topics

Hire & get my new employee up-to-speed

Work on team dynamics

Develop my leadership competencies

Help my employee develop

**USEFUL LINKS:**

- The Learning System
- Line of Business Learning
- Performance Management Process
- Global Diversity

**YOUR FEEDBACK:**  
TELL US IN LESS THAN ONE MINUTE  
How valuable was this site?

**ACCESS PRACTICAL LEADER INSIGHTS**

**PRACTICAL LEADERSHIP INSIGHTS**

Relevant & concise leadership best Practices & tips. [Click for more info.](#)

**HEAR FROM THE EXPERTS**

**LEADERSHIP INSIGHT TALKS**

Real experiences, real stories from our AXP leaders. [Click for more info.](#)

**WHAT'S NEW?**

**Topic Title#One**

Posuere cubilia Curae; Curabitur sit Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices. [Ulluce et ultrices](#)

**Topic Title#Two**

Rachel GREENE

Assess Plan Learn Collaborate

Home >

Catalog Search

Search:  [Help](#) [Go](#)

**My Learning** [Take the Learning System Survey](#)

Welcome to My Learning at American Express.

If you need help, please use the online Help feature at the top right corner of your screen or call the learning Help Desk at 1-888-HR-4AEXP (1-888-474-2397) (outside the US please call 1-201-242-4360).

[View current learning activities](#)

[View pending approvals \(People Leaders\)](#)

[View upcoming learning activities](#)

[Advanced search](#)

[View assigned learning activities](#)

[Browse by category](#)

[View transcripts](#)

**Getting Started**

- [Change my preferences](#)
- [View my training transcript](#)

Create a new:  [Go](#)

For more information, refer to [Getting Started with Total MS](#)

**Messages**

List of messages for you.

El nuevo **'My Learning'** introduce un portal de más fácil acceso y manejo del aprendizaje y el desarrollo.

### 3) Aprendizaje alineado con las habilidades actuales y del futuro

INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP

***¿Cuál es  
el  
enfoque  
en el  
2010?***

***Leadership  
Development***

***Business  
Fundamentals***

***Functional  
Skills***



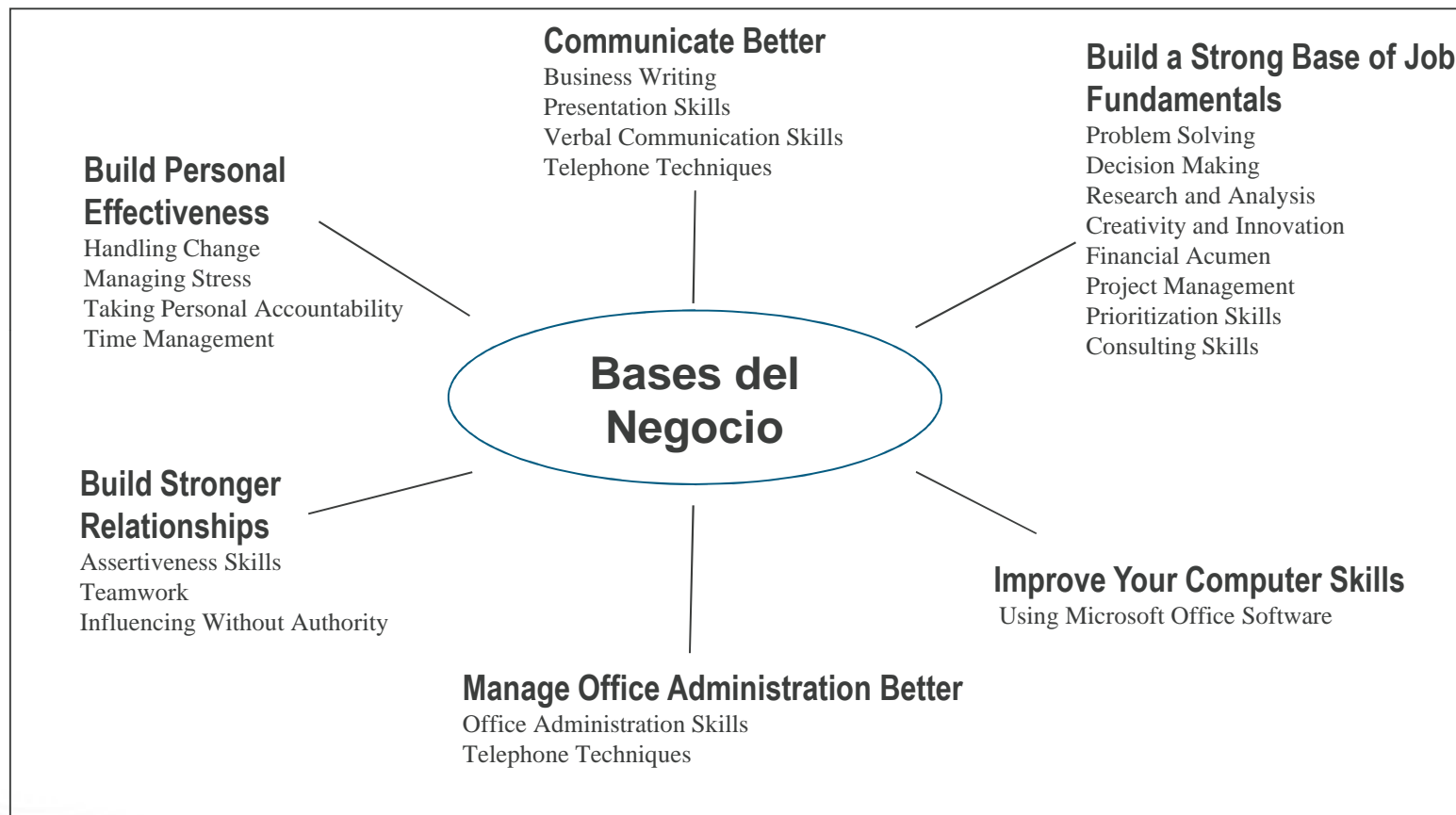
## Planificar las transiciones críticas de liderazgo y proporcionar herramientas y recursos de gran impacto y fácil acceso

Transición	Planes de Aprendizaje	Todos los líderes de Equipos
<b>Aspirantes a Líderes</b>	Recommended mix of self-study and on-the-job options for development	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Leadership Insights &amp; Diversity and Inclusion Spin off Series</li> <li>▪ Dynamic Dialogues</li> <li>▪ Books 24/7 – Executive Summaries</li> <li>▪ “Creating Great Leaders” website</li> <li>▪ PMP Modules</li> <li>▪ Skillsoft, Ninth House and other AXP web-based training modules, on-line tools and resources e.g. Virtual Leadership</li> </ul>
<b>Nuevos Líderes de Equipo</b>	Reintroduce: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leadership Foundations</li> <li>- Situational Leadership II</li> <li>- Selecting Talent To Win</li> </ul>	
<b>Nuevos Líderes de Líderes de equipo</b>	Reintroduce: <ul style="list-style-type: none"> <li>- First 90 Days book</li> </ul> Introduce: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leading Through Transitions</li> </ul>	
<b>Aprendizaje ejecutivo</b>	Reintroduce/ Continue: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Executive Orientation</li> <li>- Executive Leadership Series</li> </ul> Introduce: <ul style="list-style-type: none"> <li>- B50/60 Learning Initiatives</li> </ul>	

# Building Business Fundamentals

INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP

Un catálogo de cursos mapeado con las categorías básicas del negocio y una página web creada para facilitar la búsqueda del curso adecuado y cómo acceder al mismo a través del LMS.



### In 2010, we are renewing our focus on functional training & development, starting with Marketing.

- **Se invertirá en crear una infraestructura que apoye la realización de estos programas de liderazgo y funcionales:**
  - Learning Management System (LMS), SkillSoft online learning, centralized portal with development resources, HR's "Organizational Capabilities" team.
- **¿Por qué Marketing?**
  - Principalmente porque es crítico para nuestros líderes para que puedan hacer frente a un mundo cambiante y ser capaces de dar una respuesta y ofrecer sofisticados servicios y productos a nuestros clientes

# Enfoque para 2010 - Resumen

INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP



**Más rápido de encontrar**



**Más fácil de utilizar**



**Contenido más acertado**

- Habrá un número limitado de instructores para los programas de liderazgo
- Habrá 4 áreas de desarrollo de liderazgo: 1) Aspiring Leaders, 2) New and Transitioning People Leaders, 3) Experienced People Leaders and 4) Executive Leaders
- Se continuará facilitando sesiones de Leadership Insights y se comenzará con Executive Insights
- Se seguirá invirtiendo en desarrollar a todos los empleados en “business fundamentals”
- Aumentarán los programas con base en la web
- Se continuará priorizando el liderazgo en la Compañía en Customer Services
- Se facilitarán las herramientas apropiadas a los líderes para hacer una realidad “leaders as teachers”
- Se lanzará un nuevo proceso de coaching ejecutivo
- Se potenciarán las nuevas plataformas – Leadership Website y My Learning

## Seguir siendo competitivos en el mercado actual

INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP | RESPECT | DIVERSITY | OPPORTUNITY | INNOVATION | COLLABORATION | LEADERSHIP

Conseguir una estrategia de desarrollo alineada con la estrategia de negocio para el 2010.

*'We have adapted to a changing world, making sure that our offerings are relevant and right for the times.'*

*-Taken from Ken Chenault's Holiday Message*

El nivel de competitividad de las organizaciones estará directamente relacionado con su capacidad de aprendizaje y de su flexibilidad para afrontar el cambio.

En American Express, es crítica la preparación de "leaders as teachers" para afrontar el reto del desarrollo de los empleados y así conseguir una clara mejora del rendimiento de los mismos y un mayor compromiso de permanencia en la misma.



“We define ‘engaged’ employees as those who feel consistently motivated to go above and beyond expectations and to commit to staying with the company over the longer term.”

**Ken Chenault, August 2006**

