

DECÁLOGO DEL SERVICIO AL CLIENTE

TODOS TENEMOS CLIENTES Y TODOS SOMOS CLIENTES. Cliente no es sólo aquel que externamente requiere nuestros productos y servicios empresariales, sino también aquel que internamente requiere nuestros productos y servicios organizacionales. Ambos enfoques conforman la cartera de productos y servicios que ofrecemos a dichos clientes.

PROYECTA UNA IMAGEN PROFESIONAL. Es muy importante mantener una imagen impecable, tanto personal como profesionalmente; de igual forma la consideración y la cortesía deben ser parte de tu consistente comportamiento para así generar la confianza y la sinergia necesarias para el establecimiento de relaciones a largo plazo con los clientes. El conocimiento, junto con la humildad y la asertividad, eleva la imagen del consultor.

MANTEN UNA ACTITUD DE SERVICIO. Refleja la necesidad de dar apoyo a los demás, ser empático, cultivar la paciencia y el autocontrol, ser organizado y responsable, y apreciar a la persona o empresa a la cual estamos ofreciendo nuestros productos y servicios. Si un miembro del equipo no muestra la actitud de servicio esperada tú puedes ayudarlo a mejorar, porque esa actitud también afecta a dicho equipo.

HAZLO POSIBLE. La satisfacción del cliente depende de nuestra correcta comprensión de sus expectativas y de nuestras competencias para servirlos. Cuando el cliente hace requerimientos fuera del acuerdo o contrato, a través de la comunicación, la negociación y la voluntad de dar apoyo, también se puede cumplir con sus expectativas de negocio. La actualización de las habilidades técnicas y actitudinales que has desarrollado durante tu carrera profesional te ayudará a dar un excelente servicio.

CUMPLE TUS PROMESAS. Este comportamiento genera confianza y credibilidad con toda la gente y los ambientes en que nos relacionamos. Da al cliente respuestas fundamentadas e informa regularmente sobre el progreso de sus requerimientos. Ser responsable es uno de los más altos valores que nos debe identificar, por lo que, si el cliente pide alguna información y no conoces la respuesta alguien del equipo te puede ayudar, pero nunca des información de la que no estés seguro.

TU HACES LA DIFERENCIA. El contacto directo con los clientes es de alto impacto y responsabilidad y pueden hacer que un cliente quiera volver o nunca volver. No es suficiente que el producto sea de excelente calidad cuando el servicio no es de su agrado; ambos elementos tienen que ir de la mano para que el cliente quede satisfecho. Cuenta la calidad con la que haces el trabajo, la firma que pones a tu actividad diaria.

ENTREGA OPORTUNA Y DE CALIDAD. Las expectativas del cliente se dan principalmente en términos de la calidad de los productos y servicios, así como en lo oportuno de la entrega; por lo tanto, la satisfacción de dicho cliente se puede lograr mediante el aumento de la calidad del servicio y la gestión de sus expectativas dentro de los tiempos acordados.

LA CALIDAD DEL SERVICIO LA CALIFICA EL CLIENTE. La satisfacción se refiere a una percepción personal y por lo tanto es un concepto subjetivo. Por ello los indicadores de desempeño se aplican para medir la calidad del servicio y la verdad es que el cliente es quien la califica y decide su lealtad hacia nosotros. Por lo tanto, es necesario realizar encuestas para saber si está o no satisfecho con el servicio para validar nuestra referencialidad, factor clave en nuestro negocio.

SIEMPRE HAY LUGAR PARA MEJORAR. A pesar de que se hayan cumplido los objetivos de servicio y la satisfacción del cliente, es necesario mejorar continuamente. Trae tus ideas y experiencias al equipo para que con tus aportes te sientas parte de los resultados logrados.

CUANDO SE TRATA DE SATISFACER AL CLIENTE TODOS SOMOS UN EQUIPO. Todos en la organización debemos trabajar para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos. La satisfacción del cliente sólo se puede lograr con planificación, coordinación, el apoyo de toda la organización y con la actitud de servicio que a todos debe distinguirnos.