

## 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.