

Guía N°1. Trabajo en parejas:

Objetivo: Conocer el Concepto de Satisfacción y encaminar la aplicación del concepto.

Profesor: Leonardo Ruiz Lara

Una vez que usted haya leído comprensivamente este documento, se recomienda que como segundo proceso haga un resumen del mismo, lo que le permitirá entenderlo mejor para luego proceder a contestar las siguientes preguntas en su cuaderno:

- 1.-Haga un listado de vocabulario técnico que le permita comprender mejor el documento.
2. De acuerdo a lo visto en clases el efecto consecuente con la necesidad es la satisfacción. Por lo mismo usted defina el concepto y haga su propia Definición del concepto.
3. ¿Qué debe hacer la empresa para liderar en materia de atención de clientes?
4. ¿Cuáles son los pilares de una atención de excelencia?
5. Menciones y describa las dimensiones de un servicio de Calidad
6. ¿Cómo puedes saber lo que piensan los clientes? y ¿De qué sirve saber lo que piensan?

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

DEFINICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.-

Es absolutamente necesario orientar la empresa hacia el cliente, de forma que una vez haber entendido sus necesidades hay que hacerlas llegar hasta el último rincón de la empresa ***liderando una cultura empresarial de orientación hacia el cliente***.

La satisfacción del cliente tiene un punto central básico, y este está en la actitud de las personas de la organización y su compromiso con la visión que la empresa quiere dar a este concepto de cliente para cautivarlo.

Por tanto, es muy ***importante la formación del personal y su adiestramiento para el logro de la satisfacción de los clientes y su fidelización***. Si se explica al personal el

papel que juega en el proceso de satisfacción y conoce como y de que modo se va a supervisar , a recompensar, a reconocerla y ascenderla, se lograra que todos actúen en la misma dirección.

La respuesta adecuada para lograr la llamada satisfacción del cliente es orientar la empresa hacia la consecución de un Servicio Excelente. Adjunto una diapositiva Power Point donde se exponen cuatro **PILARES DEL SERVICIO EXCELENTE**, a saber:

1. **Dimensiones de la calidad interna y externa de los servicios**
2. **Como saber lo que piensan los clientes**
3. **La fórmula del Servicio Excelente**
4. **Los diez principios fundamentales del Servicio Excelente**

Se incorpora unas representaciones en Power Point donde se indican estos pilares

Reseñando las **DIMENSIONES DE LA CALIDAD INTERNA Y EXTERNA DE LOS SERVICIOS**

De la calidad interna:

1. **FIABILIDAD:** *la empresa entrega siempre el servicio correcto, cumple siempre sus promesas y plazos.*
2. **PROFESIONABILIDAD :** *los empleados poseen las habilidades y conocimientos necesarios para prestar ,de forma correcta y precisa el servicio.*
3. **ACCESIBILIDAD:** *es muy fácil ponerse en contacto.*
4. **SEGURIDAD .***los clientes se mantienen siempre al margen de los daños, riesgos y dudas.*

De la calidad externa :

1. **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** *los empleados siempre están dispuestos a suministrar el servicio al solicitarse.*
2. **CORTESÍA:** *los empleados tratan a los clientes con atención , respeto, consideración, amabilidad y amistad.*
3. **COMUNICACIÓN:** *la empresa siempre esta dispuesta a escuchar a los clientes, manteniéndoles informados en unos términos que estos puedan comprender.*
4. **CREDIBILIDAD:** *en sus relaciones los empleados proyectan una imagen de confianza, fe y honestidad.*
5. **COMPRENSIÓN Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE:** *la empresa realiza todos los esfuerzos para comprende las necesidades de los clientes.*

6. **ELEMENTOS TANGIBLES:** la empresa se preocupa de que las evidencias físicas del servicio den una imagen de calidad.

Indicando: **¿CÓMO SABER LO QUE PIENSAN LOS CLIENTES?**

1º.-**Pregunte a los empleados que tienen contacto directo con clientes**

2º.-**Recopile y analice las quejas y reclamaciones de los clientes**

3º.-**Obtenga y analice investigaciones y estudios que se hayan realizado en sectores parecidos al de la empresa.**

4º.-**Investigue a sus intermediarios.**

5º.-**Estudie en profundidad a sus clientes mas importantes.**

6º.-**Entreviste a algunos de los clientes de su empresa que hayan recibido el servicio recientemente.**

7º.-**Pregunte a los empleados que abandonan a la empresa.**

Citando: **LOS DIEZ PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL SERVICIO EXCELENTE**

1.-**La calidad excelente es mas rentable que la mala calidad.**

2.-**El servicio no es un producto , es un proceso interactivo.**

3.-**El servicio excelente comienza por arriba (la Dirección)**

4.-**Para lograr un servicio excelente hay que adoptar el marketing relacional ,en lugar del transaccional.**

5.-**El servicio es importante en todos los sectores .**

6.-**El servicio es responsabilidad de todo el personal.**

7.-**El servicio no es un añadido**

8.-**Las empresas de servicios no son fábricas.**

9.-**Servir es vender.**

10.-**La mayoría de los errores que se cometen en calidad ,son culpa de los sistemas y procesos, no de las personas**

Finalmente la **FÓRMULA DEL SERVICIO EXCELENTE** donde se expone cómo ***conociendo las expectativas de los clientes y considerando una solida cultura de servicios, esto permite lograr una eficaz gestión de los momentos de la verdad, más gestionar el personal con una fuerte orientación al servicio , así como diseñar los procesos con una solida orientación al servicio, con lo que se logra estructurar un enfoque de gestión basado en la satisfacción de los clientes.***

Indudablemente, después de efectuada una compra, el cliente se forma un juicio de valor y actúa posteriormente de acuerdo con el mismo, con lo que es evidente la importancia del nivel o grado de satisfacción del cliente después de la compra, considerando las expectativas previas que hubiera previsto.

Es decir, que el **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE UN CLIENTE"** ***es el resultado de comparar su percepción de los beneficios de un producto o servicio en relación con las expectativas de beneficios a recibir del mismo, con lo que el nivel de satisfacción es una función de la diferencia entre el valor percibido y las expectativas.***

La satisfacción es una valoración emocional y personal de carácter subjetivo, es un juicio posterior a la compra y un proceso comparativo entre la experiencia subjetiva en base a una referencia inicial.

Se puede *definir la Satisfacción del Cliente mediante el cociente entre el rendimiento y las expectativas*, en donde:

- *Rendimiento* es la valoración efectuada por el cliente de la calidad de producto y calidad de servicio recibido tras la compra.
- *Expectativas* es lo que el cliente espera recibir en el momento de su decisión de compra.