

# Servicio como ventaja competitiva

Conversatorio

# Diego Delgadillo Muñoz



Psicólogo, Especialista en Desarrollo Humano y Organizacional, Magister en Administración. Certificado como Gerente del Conocimiento y como Coach Profesional con experticia de 11 años y 800 horas en Coaching Organizacional y de Equipos. Experiencia de 25 años como Entrenador y Consultor en Comportamiento Organizacional, Servicio al Cliente y Gestión del Conocimiento en 150 empresas.

# Gerencia del Servicio



## SIGNIFICA:

Darle un vuelco a toda la organización y convertirla en un negocio dirigido hacia el cliente.

# Cinco pasos para crear una organización orientada hacia el cliente



1. Evaluar el nivel actual de la calidad del servicio.
2. Clarificar la estrategia del servicio.
3. Educar la organización.
4. Poner en marcha nuevas técnicas dentro del personal de atención al público.
5. Fortalecer la nueva orientación de servicio y hacerla permanente.

# Programas de calidad en el servicio

1. Sensibilización al crecimiento personal y profesional.  
Crear conciencia - orientación al servicio capacitación continua.
2. Auditoria de clientes internos y externos.
  - sensibilización personal de contacto
  - descubrir expectativas de clientes
  - estar atentos a cambiar
  - Generar estándares de servicio
  - Compararse con el mejor, replantearse y cambiar siempre.
3. Revisión de procesos y procedimientos internos.
4. Mejorar nuestra cadena cliente - proveedor.
5. Reapreciación.  
Evaluación continua Personal de equipo organizacional

\* Siempre en función del cliente\*

# Organizaciones totalmente dirigidas al cliente



Un empleado capaz y satisfecho  
es  
nuestro mejor...  
Gerente de Mercadeo y Ventas

# Cómo lograrlo?

Paso 1. Auditoria del servicio

Paso 2. Desarrollo de la estrategia

Paso 3. Predicar y enseñar el evangelio del servicio

Paso 4. Ejecución - creatividad en la misma raíz

Paso 5. Continuidad - hacer el compromiso de servir un sistema de vida

# Cómo se beneficia su organización con la satisfacción total del cliente?

AYER

RESPONSABILIDADES  
TECNICAS

HOY

RESPONSABILIDADES  
TECNICAS

RESPONSABILIDADES  
DE SEGURIDAD

RESPONSABILIDADES  
CON LAS PERSONAS

RESPONSABILIDADES  
CON EL AMBIENTE



# Por qué una ventaja competitiva?

- ♦ Se genera menos tensión interna
- ♦ Se logra más con menos esfuerzo (capitales)
- ♦ Se obtiene más satisfacción (pagador principal)
- ♦ Se obtiene supervivencia en el mercado
- ♦ Sirve de punto de apoyo para un trabajo en equipo motivado
- ♦ Se obtiene rentabilidad sostenida

# SATISFACCIÓN TOTAL DEL CLIENTE

“LA ÚNICA VENTAJA COMPETITIVA SOSTENIBLE”

# El costo de un cliente insatisfecho

*En este mercado violentamente competitivo, ninguna empresa puede sobrevivir sin clientes satisfechos.*

1. El 96% de los clientes insatisfechos nunca se quejan del trato descortés o rudo
2. El 90% de los clientes no satisfechos con el servicio recibido no vuelve a comprar
3. Cada uno de estos clientes descontentos relatarán su experiencia negativa por lo menos a nueve personas
4. Un 13% de los exclientes descontentos contarán su historia a más de veinte personas.