

LA IMPORTANCIA DE UN BUEN SERVICIO

Por
**RODRÍGUEZ GRANADOS
FERNANDO EMANUEL**

Maestro
**GUSTAVO HIGADERA
SOTO**



INTRODUCCIÓN

Es de suma importancia que cualquier empresa le brinde un buen servicio a un cliente, para que este tenga una buena **CX**, independientemente del producto o servicio que dicha empresa ofrezca. A todas las personas les gusta que las traten bien, ¿A quién no le gusta que le sirvan el café? En España, el 87% de los clientes están dispuestos a pagar más a cambio de una buena experiencia de cliente, pero solo el 1% de las empresas cumplen con las expectativas del cliente.

DESARROLLO

La experiencia de usuario lo es todo, empieza desde el momento que el cliente conoce por primera vez el servicio que se ofrece, puede que haya escuchado buenas reseñas, o, por el contrario, haya escuchado reseñas muy negativas sobre la forma en que la empresa brinda sus servicios. Muchas estadísticas realizadas en diferentes empresas que más del 80% de clientes están dispuestos a pagar más y a volver a consumir sus servicios si reciben una buena atención y que más del 50% de clientes deciden no volver y no recomendar los servicios si reciben una mala experiencia y atención. Tomando en cuenta los datos presentados anteriormente, tomemos en cuenta las mejores maneras de mejorar un servicio al cliente. Podemos empezar con lo siguiente, el personal encargado de brindar la atención debe estar preparado de la mejor manera posible, para poder llevar a cabo una comunicación más clara, humanizada, empática y proactiva con el cliente.

Estos aspectos son esenciales para los negocios crezcan, ya que los datos nos muestran que la prioridad del cliente es el buen servicio más allá que los costos. La experiencia del cliente va más apegada a la relación del cliente o usuario con la marca y todas las interacciones que esta tenga en su ciclo de vida, la empresa consultora y de investigación estadounidense Gartner en su definición explica bastante bien de qué se trata: “la práctica de diseñar y reaccionar a las interacciones de los clientes para cumplir o exceder sus expectativas, y así incrementar su satisfacción, lealtad y promoción”.

Para brindar una buena experiencia al cliente es importante saber lo que este necesita, conocerlo de la manera más completa posible para brindar un servicio personalizado que sea del agrado del cliente, estas acciones son para relacionarnos con el cliente, un cliente no es un simple número de estadística que da dinero, es un humano con sentimientos y emociones que debe ser tratado como tal, con respeto, dignidad, empatía y amor. ¿A quién le gusta que lo traten de una forma deshumanizada? Un negocio debe tener la capacidad de satisfacer la necesidad del cliente, proporcionarle un servicio o un producto que sean de ayuda.

CONCLUSIÓN

Para terminar, en una empresa, lo más importante siempre es la atención al cliente y la experiencia del usuario, de nada sirve que el servicio o producto sean de la más alta calidad, si la experiencia de usuario es pésima.

BIBLIOGRAFÍA

Marote, D. (19 de Octubre de 2018). La experiencia de cliente es una obligación y no una opción. Madrid, España.

Tintori, P. (13 de Febrero de 2018). La importancia del buen servicio. Naguanagua, Carabobo, Venezuela.