

17
de 19



Orientación al Servicio y al Cliente





“Si quiere poner al cliente en primer lugar, debe priorizar a sus colaboradores”

Tom Peters

¿Qué es?

Es la capacidad de captar y satisfacer las necesidades de los demás. Supone actuar desde el deseo y el compromiso personal para cumplir con los pedidos, deseos y expectativas de los clientes. Tiene un elevado componente motivacional que impele a la ayuda y está muy relacionada con la empatía.

¿Cuándo la encontramos? ¿Por qué es necesaria?

En comportamientos ligados con la satisfacción de los clientes (tanto externos como internos). El éxito de las compañías está muy ligado a su orientación hacia el cliente y ello depende de que sus empleados (de cualquier nivel) también lo estén. Desde otro punto de vista, la concepción moderna de liderazgo entiende a éste como “servicio” al equipo.

La persona que posee un **NIVEL ALTO** de Orientación al Servicio y al Cliente

Se interesa y está atento por las necesidades de sus clientes y de su equipo, y se anticipa a ellas.

- Le mueve la ayuda al otro y la satisfacción de sus necesidades. No vende, busca y ofrece soluciones que satisfagan al cliente.
- Prioriza la relación a largo plazo con los clientes y los compañeros a los que sirve, dejando en segundo lugar sus propios intereses.
- Ofrece su ayuda de manera proactiva sin esperar a que se la soliciten.
- Afronta las quejas y reclamaciones con naturalidad y escuchando con interés al cliente.

La persona que posee un **NIVEL BAJO** de Orientación al Servicio y al Cliente

- Le molesta y se siente incómodo cuando tiene que atender a los clientes, rehuendo el contacto con él.
- No conoce, ni se interesa por las necesidades de sus clientes, ni se preocupa en conocer el nivel de satisfacción y ofrece soluciones estándar para todos los clientes aunque no sean las que necesitan.
- Prioriza el cumplimiento de las normas y procedimientos sobre la satisfacción del cliente o no mira más allá de sus propios intereses y comodidad.
- No considera la actitud de servicio hacia los clientes como un aspecto clave en su trabajo y aspecto vital para la supervivencia de la organización.



¿Qué puedo hacer para mejorar la “Orientación al Servicio y al Cliente”?

ASUME E INTEGRA en tu manera de entender tu trabajo que las organizaciones viven DE y PARA sus clientes y usuarios. Desarrolla **ACTITUD DE SERVICIO Y AYUDA** a los demás.

COLOCA A TU CLIENTE EN EL CENTRO DE TUS ACTUACIONES Y DECISIONES. Por ejemplo, no seas estricto con las normas y los procedimientos y revísalos si ves que entorpecen la satisfacción del cliente.

PIENSA EN SITUACIONES en las que te han tratado bien y mal como cliente y trata de identificar cómo te sentiste y cómo actuaron contigo en cada situación.

IDENTIFICA LAS NECESIDADES DE TUS CLIENTES, para ello tendrás que saber escucharlos y ser muy observador. El primer paso para poder satisfacer a los clientes es tener muy claro qué necesitan, qué esperan y cuáles son sus expectativas.

CUIDA TUS FORMAS Y TU IMAGEN, la primera impresión frente a un cliente es muy importante y puede ser determinante durante el trato con estos. Todo ello hará que mejore la percepción que tienen tus clientes de ti y por tanto la confianza que depositen en ti será mayor.

INTENTA CONSTANTEMENTE ACTUALIZARTE Y MEJORAR, a la hora de ofrecer servicios o productos no pienses que todo el mundo espera lo mismo o que algo que satisfaga a un cliente lo hará por siempre. Para satisfacer las necesidades de tus clientes, a menudo tendrás que cambiar al igual que lo hacen sus necesidades.

Recursos

Para ayudarte al desarrollo de la **Orientación al Servicio y al Cliente** te presentamos a continuación una serie de lecturas o incluso algunas otras películas que pueden ayudarte a profundizar en su conocimiento y comprensión.



- Cómo mejorar su servicio al cliente (Leppard, J. Molyneux, L., 2000)
- Retener y fidelizar a los clientes en una semana (J. Smith, 2000)



- Viajo sola