**Organización empresarial**

**Triangulo de servicio**

Cuando hablamos de bienes y de servicios, estamos hablando de 2 cuestiones bastante opuestas: porque no son lo mismo. La principal diferencia: el servicio es intangible, en cambio el bien es tangible. Los que prestan servicios, ofrecen el servicio y a raíz de clientes que les haya gustado dicho servicio, a través de recomendaciones atraerán nuevos clientes. En cambio, en el caso de los bienes, uno más a simple vista puede determinar si le gusta o no.

El servicio va a estar compuesto por 3 elementos, que van a interactuar entre sí y a su vez con el cliente, formando así el triángulo del servicio.

**Primer elemento: Estrategia:** cómo cada prestador de servicios va a diseñar su empresa, cómo va a establecer hacia qué público va dirigido, cómo quiere brindar este servicio, qué elementos va a incorporar a la prestación del servicio, qué personal va a incorporar. La estrategia es fundamental para establecer todos los elementos que vamos a utilizar al momento de planificar este servicio que vamos a utilizar. No hay fórmula generalizada, sí hay modelos a seguir, pero cada prestador tendrá que formar su propia estrategia para competir con el resto de prestadores.

**Segundo elemento: El personal:** Habrá distintos tipos de personales, por un lado, los que interactúen directamente con el cliente a la hora de prestar el servicio, y por otro los administrativos o de seguridad que abalan por el buen funcionamiento del servicio. También el personal de apoyo.

**Tercer elemento: Sistemas:** Todo elemento no humano que va a interactuar con el personal y con el cliente para generar un mejor servicio mientras se consume dicho servicio, o se espera por el mismo: Sistemas de computación, ascensores, máquinas expendedoras de alimentos o bebidas, equipos de audio y video, todos estos son elementos que buscan brindar satisfacción al cliente, o bien funcionalidad al personal.

Al brindar un servicio, lo que se debería buscar es la satisfacción del cliente, por ello, las empresas deben buscar la **“cultura del servicio”**, que sería una filosofía que nos va a ayudar a comportarnos de manera orientada al cliente, debe involucrar a cada uno de los miembros dentro de la organización y debe ser reforzada por cada miembro y sobre todo por las autoridades.

Aspectos importantes de la cultura del servicio:

* Satisfacción del cliente: se logra cuando el servicio ofrecido alcanza las expectativas de este.
* Compromiso de la organización: Cada miembro desde la gerencia de la empresa hasta el último empleado, deben tener inculcado el enfoque de la cultura del servicio, convirtiéndose en la misión fundamental en la labor de todos los empleados.
* Liderazgo y motivación: Los líderes deben estar convencidos de la importancia de la cultura del servicio, comunicando sus creencias y respaldarlas con acciones. La meta del líder es desarrollar la cultura del servicio dentro de la empresa, facilitando que los empleados tomen las decisiones correctas en interés del cliente.