

D2.0

DESARROLLO 2.0

+ EFICIENCIA
+ PRODUCTIVIDAD
+ CONOCIMIENTO

EL DIFÍCIL EQUILIBRIO DEL SERVICIO EXCELENTE

Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, es el anhelo de toda empresa; ya que saben que la impresión que se lleve el cliente es lo que logrará el posicionamiento en el mercado de la compañía. Pensando en esto, los expertos en esta materia crearon cinco aspectos fundamentales del servicio que te brindaran una orientación de cómo generar un servicio de calidad logrando la fidelidad de los consumidores.



LECTURAS

Las 7 claves del éxito de Disney. Este libro revela de una manera particular cómo lograr el éxito de la más grande industria de entretenimiento que ha existido en los últimos años, y es que Disney se dió cuenta de la importancia del servicio, atención e interacción con el cliente es lo que hace la diferencia en el mundo empresarial para lograr el posicionamiento en el mercado.

Pág. 3

PARA VER

For Grace. Es un documental que muestra como un reconocido chef organiza la apertura de un restaurante con las características de infraestructura, dotación y personal adecuado para lograr la excelencia gastronómica. Este film es ideal para ver los diferentes aspectos que deben concurrir en el diseño de una nueva empresa o emprendimiento, para lograr altos niveles de calidad y satisfacción con el cliente.

Pág. 7

FEEDBACK

María del Pilar Modroño. La experta venezolana en el tema de servicio indica que un servicio diferenciador, genera la lealtad del cliente, por lo que es importante el cómo lo hagas sentir mientras es atendido en tu empresa, ya que esa sensación de satisfacción genera un impacto positivo al consumidor.

Pág. 8



EL DATO: "Para 2020, el cliente administrará 85% de la relación con una empresa sin tener que interactuar con un humano." – Según un estudio realizado por Gartner Research



EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE: EL ELEMENTO DIFERENCIADOR

La atención al cliente es un elemento que debe ser diferenciador del resto de la competencia, ya que ese factor es lo que generará la confianza en los clientes para regresar y ser recomendado a sus amistades.

Son muchas las empresas que piensan que dar el servicio y atención al cliente es tener una persona que los atienda, pero en realidad el servicio y atención al cliente va más allá de la adquisición de un bien o servicio, es el cómo lo hiciste sentir mientras él conseguía lo que estaba buscando. Ese es el elemento diferenciador que debe ser establecido en los objetivos estratégicos de la empresa.

Una organización que desde el inicio establezca la atención al cliente dentro de su plan estratégico, es una empresa que asegura el éxito. Para ello es indispensable que todas las áreas entiendan cuál es el servicio que se le ofrece, de qué manera se aborda, y sobre todo cómo se debe hacer sentir al cliente para que esa vivencia sea replicada por cada uno de los empleados de la organización.

Debido a la importancia de ofrecer un servicio y atención de calidad, es que decidimos tocar este tema, con el propósito de poderlos guiar para generar una mejor empatía, garantizando así la lealtad del cliente y el éxito de la organización.

Espero que la disfruten.

Odalis Rojas
Editora

La Excelencia del Servicio es Multifactorial

Por Josmary Millán

Conseguir altos niveles de satisfacción en materia de servicio, requiere diseñar y trabajar varios factores, no solo el más evidente que es el relativo a los comportamientos del servicio, sino además disponer de una estrategia de servicio, de unos procesos adecuados y sencillos.

Para obtener las manitas arriba de tus clientes y/o usuarios, deberás entender ciertas premisas que llevan a considerar la "satisfacción" del cliente con tu organización. Unos clientes son sensibles a los tiempos en los cuales se entrega el servicio, otros a los procesos y requisitos solicitados y valoran la sencillez y agilidad, otros a la empatía y cortesía del personal de contacto.

Son diferentes atributos los que valora el cliente y cada empresa debe saber cómo gestionarlos. El servicio debe ser estratégico para la organización, es decir darle la relevancia que merece, de manera de generar una diferenciación de otras empresas.

Te invitamos a descargar el e-book "Servicio Como Estrategia Clave de Competitividad" que está disponible en el siguiente enlace:

<https://goo.gl/F3z2UZ>

D2.0 DESARROLLO 2.0

Directora: Mary Flor Domínguez | **Editora:** Odalis Rojas. **Diseño Gráfico y Producción gráfica:** TYPOPIXEL

Redacción: Jeimy Chiquín
Desarrollo 2.0 es una publicación de **Link Gerencial**, mensual y gratuita, dirigida a clientes y relacionados interesados en las tendencias del mundo de la capacitación empresarial y sus impactos.



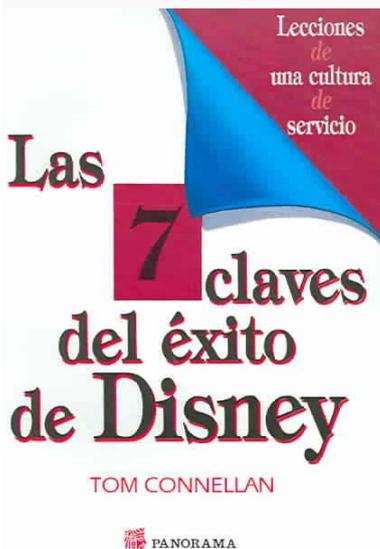


LA FRASE: "Tu objetivo como empresa no es tener solamente el mejor servicio al cliente, sino que sea legendario" **Sam Walton.**

Lecturas

Las 7 Claves del Éxito de Disney

POR: VÍCTOR SÁNCHEZ



Una historia con personajes de ficción recreados por Tom Connellan, con la intención de llevarnos al interior de Walt Disney World desde una perspectiva de interés para el gerente actual. Según fuentes estadísticas el **70% de los clientes de Disney World son visitantes recurrentes**

que desean repetir la experiencia única de ser tratados como invitados especiales.

El autor agrupa un conjunto de entrevistas con integrantes del reparto Disney, desde vicepresidentes hasta intérpretes de personajes, que recorren el parque, logrando insertar sus testimonios en la historia de cinco gerentes de diversos sectores empresariales que toman un curso de Servicio al Cliente Disney dictado en el Reino Mágico, donde conocen las particularidades del emblemático parque de atracciones.

A través de la historia, se develan siete lecciones de aplicación práctica del Modelo de Servicio Disney en las diversas estructuras de su organización, reflejando mediante ejemplos prácticos como la atención a los detalles y un servicio orientado a la satisfacción de sus clientes constituye el éxito de Disney World en el negocio del entretenimiento.

Mediante una lectura emotiva y fluida se responden preguntas respecto a ¿Quién representa la verdadera competencia para mi empresa?, ¿Cómo inculcar en mis colaboradores el valor de la atención al cliente?, ¿De qué forma el bienestar de mis empleados repercute en el servicio que ofrecen a mis clientes?

En un mundo dinámico, donde la innovación es un valor fugaz, la diferencia de nuestra oferta radica en la interacción con los clientes y las experiencias de vida que dejamos en su memoria. Las 7 Claves del Éxito de Disney, nos enseña de manera práctica como Disney crea y sostiene una de las culturas corporativas más poderosas de todos los tiempos, cual es el secreto de la retroalimentación en una organización exitosa y finalmente de que formas aplicar todos estos conocimientos al ámbito gerencial.



EL DATO: : Las marcas en Estados Unidos pierden cerca de 41 mil millones de dólares cada año debido a un pobre servicio al cliente - **Estudio New Voice Media**

EL DIFÍCIL EQUILIBRIO DEL SERVICIO EXCELENTE

POR: ALEJANDRO RIVERA PRATO

Son diversos los aspectos que influyen para satisfacer las necesidades de los clientes en materia de servicio; ya que cada empresa define según su particularidad los objetivos y alcances a obtener en la empresa.

Por ejemplo, para una empresa de encomiendas seguramente tiene más impacto el cumplimiento de la fecha de entrega y la seguridad de la carga, pero en una peluquería, la cortesía, amabilidad y empatía tienen un papel preponderante. Esto demuestra que cada negocio tiene objetivos y tratos distintos a sus clientes según sean las necesidades.

5 aspectos críticos

Varios autores como Leonard Berry, han identificado que la calidad de servicio es calificada según la percepción que tenga el cliente de la atención recibida. Es por ello, que independientemente del tipo de empresa, el servicio debe ser basado en las siguientes

dimensiones de funcionamiento:

1.- Aspectos Tangibles

Los aspectos tangibles son la parte "visible" de la oferta de servicio - instalaciones, equipos y apariencia del personal de contacto, que da indicación de la naturaleza del servicio mismo. Ya que los servicios son realizaciones más que objetos, es difícil para los clientes comprenderlos mentalmente e imposible tomarlo físicamente. Por ello, los clientes tienden a buscar las cosas tangibles asociadas al servicio que les ayuden a juzgar el mismo.

2.- Fiabilidad

La fiabilidad (o confiabilidad) implica la realización del servicio prometido con formalidad y exactitud. En efecto, la fiabilidad implica mantener la promesa de servicio.

Muchas de las organizaciones destacadas por un servicio excelente han creado su reputación basándose en la fiabilidad.

3.- Sensibilidad

Sensibilidad es estar listo para servir; es el deseo de servir a los clientes pronta y eficazmente. Las empresas cuyos clientes no pueden comunicarse con ellas por tener las líneas ocupadas - o que tienen largas colas en sus oficinas de atención - tienen pocas posibilidades de ser percibidas como sensibles.

4.- Profesionalismo

El profesionalismo se refiere a la competencia y cortesía del personal de servicio que infunde confianza en el cliente. Cuando los clientes tratan con el personal de servicio que son tanto agradables como entendidos, sienten la "tranquilidad" de estar negociando con la compañía apropiada.

5.- Empatía

La empatía va más allá de la amabilidad profesional. Es un compromiso con el cliente - es el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente



y encontrar la respuesta más adecuada -. La empatía implica un servicio esmerado, individualizado, que satisfaga necesidades.

En industrias de servicio crecientemente caracterizadas por una alta tecnología, la empatía es un antídoto que ofrece el contrapeso del "toque humano", que puede crear relaciones genuinas con el cliente.

Conexión emocional para lograr recordación

Se dice en el mundo de los prestadores de servicio, que la gente olvida lo que tú le das, la gente olvida lo que tú le dices, pero la gente **nunca olvida como la haces sentir**. Esto significa que el "hacer sentir al cliente especial" tiene enorme impacto en la percepción de servicio extraordinario y en la posibilidad de sacar una expresión de satisfacción.



LA FRASE: "Hagas lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y además traigan a sus amigos" **Walt Disney.**

Tech Radar



ATENCIÓN AL CLIENTE FRONT DESK, UNA ATENCIÓN DE CALIDAD

POR: JEIMY CHIQUÍN

Los avances de la tecnología han desplazado la interrelación entre las empresas y los consumidores, ya que todas las actividades comerciales son realizadas por medio de las redes sociales, correos electrónicos, llamadas telefónicas o videollamadas. Esto ha generado que la receptividad y evaluación de la calidad del servicio que se le presta a los consumidores de manera presencial sea vista desde otra óptica, ya que coloca al vendedor en una desventaja por no saber cómo abordar y satisfacer las necesidades del cliente para así lograr la fidelidad del mismo.

Y es que la atención al cliente no se basa solamente en la venta de un producto o servicio, se basa en la atención prestada, en satisfacer las necesidades de forma oportuna y en lo que le haces sentir al cliente desde que entra al establecimiento y sale con la adquisición del producto.

Pero...¿qué habilidades o técnicas debe tener mi personal para que mis clientes logren esa satisfacción del servicio ofrecido? ¿cómo logro que un cliente sea

fiel a la empresa, organización ó institución? ¿qué beneficios le trae a mi empresa una buena atención al cliente? Esta y muchas otras son las preguntas que a diario se hacen los dueños, directivos y gerentes de empresas que tienen el reto de brindar un servicio de atención de cliente de calidad a sus consumidores.

Es por ello que **Link Gerencial Consultores** diseñó un curso de **Atención al Cliente Front Desk** en el que muestra cuales son los principales atributos que debe tener el colaborador, cómo abordar al cliente cuando ingresa al establecimiento, cómo manejar las quejas y sobre todo como debe ser el comportamiento adecuado para que el consumidor refiera la atención recibida por la adquisición del producto o servicio con sus amistades.

Te invitamos a conocer más en el siguiente enlace:

<https://goo.gl/bVf5iB>



LA FRASE: : "Mantente cerca de tus clientes. Tan cerca que seas tú el que les diga lo que necesitan mucho antes de que ellos se den cuenta de que lo necesitan". **Steve Jobs**

Para Ver

For Grace

POR: JULIO TORO



Un documental realizado por Mark Helenowski y Kevin Pang, el cual muestra como unos amigos se asocian para crear un restaurante desde cero, tanto en infraestructura, dotaciones, personal.

Al principio muestra cómo elaborar un platillo usando una variedad de vegetales, dentro de ellos se encuentra un ingrediente llamado Tupinambo. Esta mezcla de sabores genera un plato vistoso, exótico y muy llamativo para los comensales.

Durante el proceso de ensamble del restaurant - uno de los momentos más resaltantes - es cuando el Chef se encarga de contactar telefónicamente a las 15 personas seleccionadas para ser parte del equipo encargado de trabajar en la cocina. Durante estas



llamadas telefónicas se evidencia lo grato que resulta a estos candidatos la llamada del chef, ya que esto significa que son parte

de este equipo de trabajo de alta cocina que será el encargado de crear y preparar los mejores platos.

Conforme pasan los días se vive como entran cada una de las piezas con las que se está lo-

grando armar este restaurante y con cada una de ellas viene una historia de sueños, anhelos, angustias porque las cosas deben estar listas para la fecha pautada.

Como en todo proceso de creación hay errores, rechazos, desavenencias y mucha tensión para los responsables de coordinar este enorme proceso de dar vida a Grace.

Llego el día de la apertura del restaurant y el abre-bocas para la mismas es un discurso bastante sentido y emotivo por parte del chef y cofundador de Grace, quien, con lágrimas en los ojos y un nudo en su garganta, deja sin palabras a su socio quien solo atinó a decir



"que opinaba lo mismo que su socio". Igualmente, les dice a sus empleados que la idea es prestar un servicio de calidad, divertirse y dar el 100 por ciento de sus capacidades para que la inauguración sea un completo éxito.

Este excelente documental es un gran ejemplo de cómo la habilidad organizativa puede ser usada en cualquier ámbito ofreciendo excelentes frutos, y la invitación a que vean, disfruten y aprendan de este material audiovisual de altísima factura, que tiene todos los ingredientes para captar su atención. Ya que es una mezcla de sensaciones, sabores y mucho emprendimiento.



EL DATO: :66% de los consumidores se cambian a la competencia debido a un pobre servicio al cliente, esto según el informe anual de Accenture.

Feedback

MARÍA DEL PILAR MODROÑO: LA LEALTAD DEL CLIENTE ES EL ELEMENTO DIFERENCIADOR DEL ÉXITO



POR: JEIMY CHIQUÍN

El servicio es la capacidad de generar experiencias memorables a las personas, bien sean laborales o personales.

María del Pilar Modroño, conocida también como Pily Modroño, experta en el tema del servicio, hace referencia que "la lealtad del cliente debe originarse desde adentro de las organizaciones, ya que si sus colaboradores no están satisfechos con la calidad del servicio y/o producto que se ofrezca, muy probablemente el consumidor tampoco lo estará".

Y es que el impacto que tiene el trato hacia los clientes, se ve reflejado no solo en las ganancias que posean las empresas al cierre administrativo, sino también en el impacto que se genera en cada uno de los clientes que al ser atendidos con un elemento diferenciados genera un impacto positivo que produce la lealtad hacia la organización.

Modroño también indica que su canal de Youtube,

la importancia de conocer al cliente, saber sus necesidades, lo que requiere, sus aspiraciones y sobre todo sus expectativas; ya que con esa información el nivel de servicio que se le puede brindar puede generar un impacto para continuar la relación comercial a largo plazo.

Asimismo, la experta en servicio, comenta que para poder ofrecer y lograr un servicio de calidad, es primordial conocer la empresa a profundidad, es decir, conocer cada una de sus áreas y su personal, para de esta manera mejorar cualquier detalle que haga que el servicio brindado cumpla con todas las expectativas de los clientes y puedan decir que la atención recibida es "memorable".

Si deseas saber más sobre María del Pilar Modroño, ingresa a su canal de Youtube a través de:

<https://goo.gl/r3o4Cx>



Si te gustó esta revista y quieres más información del mundo online, síguenos a través de www.linkgerencial.com



@linkgerencial



link gerencial



linkgerencial@linkgerencial.com