

## **Proceso de negocios para la satisfacción del cliente**

### **LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.-**

Es absolutamente necesario orientar la empresa hacia el cliente, de forma que una vez haber entendido sus necesidades hay que hacerlas llegar hasta el último rincón de la empresa liderando una cultura empresarial de orientación hacia el cliente.

La satisfacción del cliente tiene un punto central básico, y esta en la actitud de las personas de la organización y su compromiso con la visión que la empresa quiere dar a este concepto de cliente para cautivarlo.

Por tanto, es muy importante la formación del personal y su adiestramiento para el logro de la satisfacción de los clientes y su fidelización. Si se explica al personal el papel que juega en el proceso de satisfacción y conoce como y de qué modo se va a supervisar, a recompensar, a reconocerla y ascenderla, se lograra que todos actúen en la misma dirección.

La respuesta adecuada para lograr la llamada satisfacción del cliente es orientar la empresa hacia la consecución de un Servicio Excelente. Dimensiones de la calidad interna y externa de los servicios

Como saber lo que piensan los clientes

- ✓ La fórmula del Servicio Excelente
- ✓ Los diez principios fundamentales del Servicio Excelente
- ✓ De la calidad interna:

**FIABILIDAD:** la empresa entrega siempre el servicio correcto, cumple siempre sus promesas y plazos.

**PROFESIONABILIDAD:** los empleados poseen las habilidades y conocimientos necesarios para prestar, de forma correcta y precisa el servicio.

**ACCESIBILIDAD:** es muy fácil ponerse en contacto.

**SEGURIDAD .**los clientes se mantienen siempre al margen de los daños, riesgos y dudas.

De la calidad externa:

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:** los empleados siempre están dispuestos a suministrar el servicio al solicitarse.

**CORTESÍA:** los empleados tratan a los clientes con atención, respeto, consideración, amabilidad y amistad.

**COMUNICACIÓN:** la empresa siempre está dispuesta a escuchar a los clientes, manteniéndoles informados en unos términos que estos puedan comprender.

**CREDIBILIDAD:** en sus relaciones los empleados proyectan una imagen de confianza, fe y honestidad.

**COMPRENSIÓN Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE:** la empresa realiza todos los esfuerzos para comprender las necesidades de los clientes.

**ELEMENTOS TANGIBLES:** la empresa se preocupa de que las evidencias físicas del servicio den una imagen de calidad.

### **LOS DIEZ PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL SERVICIO EXCELENTE**

- 1.-La calidad excelente es más rentable que la mala calidad.
- 2.-El servicio no es un producto, es un proceso interactivo.
- 3.-El servicio excelente comienza por arriba (la Dirección)
- 4.-Para lograr un servicio excelente hay que adoptar el marketing relacional, en lugar del transaccional.
- 5.-El servicio es importante en todos los sectores.
- 6.-El servicio es responsabilidad de todo el personal.
- 7.-El servicio no es un añadido
- 8.-Las empresas de servicios no son fábricas.
- 9.-Servir es vender.
- 10.-La mayoría de los errores que se cometen en calidad, son culpa de los sistemas y procesos, no de las personas.

**TAREA:**

Realice en su cuaderno una prueba TRÍPTICA

- ✓ Consiste en leer el tema determinado y realizar un cuadro de 3 columnas en su cuaderno con:

- 1- Una pequeña introducción del tema leído
- 2- Desarrollo del tema con sus propias palabras (de manera breve)
- 3-Conclusión del tema

introducción del tema	Desarrollo del tema con sus propias palabras (de manera breve)	Conclusión del tema