

**SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE POR MEDIO DE
LA CALIDAD DEL
SERVICIO**

valor proporción al cliente

- ⌘ Para tener éxito en el mercado actual, las empresas deben centrarse en el cliente. Deben brindar un servicio superior.
- ⌘ Los clientes compran a las empresas que ofrecen mejor **valor proporción al cliente**: que es la diferencia entre el valor total para el cliente y el costo total para el cliente.



Valor proporción al cliente

- El cliente obtiene **valor** de los productos principales, del sistema de entrega del servicio y de la imagen de la empresa.
- Los **costos** para el cliente incluyen el dinero, el tiempo, la energía y los costos fijos.



www.rrhh-web.com

CONSERVACIÓN DEL CLIENTE

- ⌘ El costo de la pérdida del cliente: las empresas deben saber cuanto cuesta el cliente que deserta.
- Atención de las quejas del cliente: la solución de las quejas del cliente es un factor clave para conservarlo.
- Mercadotecnia de las relaciones: ésta incluye la creación, el mantenimiento y el mejoramiento de las relaciones con los clientes.



www.rrhh-web.com

RENTABILIDAD DEL CLIENTE

- & Las empresas deben determinar que segmentos y qué clientes específicos serán rentables.
- & La mercadotecnia se encarga de atraer y conservar clientes rentables.



www.rrhh-web.com

¿QUÉ ES LA CALIDAD?

- Existen varios puntos de vista sobre la calidad del producto. Unos se basan en:
 - Las características del producto.
 - En ausencia de errores.
 - En las categorías.

↳ CARACTERÍSTICA DEL PRODUCTO

➤ Algunas empresas consideran las características del producto que aumentan la satisfacción del cliente como un medidor de calidad.

➤ AUSENCIA DE ERRORES

➤ La ausencia de errores es una de las formas de medir la calidad.

☞ CATEGORIAS DE LA CALIDAD

➤ Se divide en tres categorías:

- **LA CALIDAD TÉCNICA:** se refiere a lo que el cliente obtiene después de que se llevo a cabo la interacción entre éste y el empleado.
- **LA CALIDAD FUNCIONAL:** es el proceso de entrega del producto o servicio.
- **LA CALIDAD SOCIAL:** el consumidor no la puede evaluar antes de la compra con regularidad, no se puede evaluar después de la compra.

MODELO DE 5 BRECHAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

❧ BRECHA 1:

- Ejemplo: Ocurre cuando los gerentes de empresas dedicadas a la hospitalidad no comprenden lo que los consumidores esperan del servicio, ni las características necesarias para proporcionar un servicio de calidad.



www.rrhh-web.com

MODELO DE 5 BRECHAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

& BRECHA 2:

- Ésta segunda brecha ocurre cuando los gerentes saben lo que sus clientes desean pero no son capaces o se niegan a desarrollar sistemas que satisfagan dichos deseos.



www.rrhh-web.com

MODELO DE 5 BRECHAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

❧ BRECHA 3:

- Se conoce como la brecha entre el servicio y el desempeño.
- Ésta ocurre cuando la gerencia entiende que necesidades debe satisfacer y ha desarrollado las normas adecuadas para lograrlo, pero los empelados no tienen la capacidad de dar el servicio.



PLAN PERSONAL DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE, DE JOHN TSCHOHL

6
APRENDER Y
DESARROLLARSE EN
EL TRABAJO

1
SENTIRSE BIEN
CONSIGO MISMO

5
ESCUCHAR CON
ATENCIÓN

2
PRACTICAR
HÁBITOS DE
CORTESÍA

4
SER EFECTIVO CON
EL CLIENTE

3
COMUNICARSE
POSITIVAMENTE

www.rrhh-web.com

MODELO DE 5 BRECHAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

❧ BRECHA 4:

- La cuarta brecha se produce cuando la empresa promete más en sus comunicaciones externas que lo que es capaz de proporcionar.



www.rrhh-web.com

MODELO DE 5 BRECHAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

& BRECHA 5:

- La quinta brecha depende de las otras brechas.
- Si cualquiera de las otras brechas aumenta de tamaño, la quinta brecha también se incrementa. Esta brecha representa la diferencia entre la calidad esperada y la calidad percibida.



& BENEFICIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

- **CONSERVACIÓN DE LOS CLIENTES:** una calidad excelente aumente la lealtad y comentarios positivos de los clientes.
- **NECESIDAD DE EVITAR LA COMPETENCIA DE PRECIOS:** las empresas que ocupan los tres primeros lugares en calidad pueden cobrar un precio del 5% al 6% más alto que las empresas que están en los últimos lugares.

www.rrhh-web.com

CONSERVAR A LOS BUENOS EMPLEADOS:

- Los empleados prefieren trabajar en operaciones bien dirigidas y producir productos de calidad.
- Cuando una operación es de buena calidad, es capaz de retener a los empleados



www.rrhh-web.com

REDUCCION DE LOS COSTOS:

- **LOS COSTOS INTERNOS:** son aquellos que se relacionan con la solución de problemas descubiertos por la empresa antes de que el producto se entregue al cliente.
- **LOS COSTOS EXTERNOS:** se relacionan con errores que los clientes experimentan.
- **LOS COSTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD:** se consideran una inversión en el futuro para garantizar el regreso del cliente.



DESARROLLO DE UN PROGRAMA PARA AUMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

- **LIDERAZGO:** el gerente debe tener una visión clara de la empresa y a la vez comunicar esa visión a los empleados y convencerlos de que creen en ella y la sigan.



www.rrhh-web.com

DESARROLLO DE UN PROGRAMA PARA AUMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

- **INTEGRAR LA MERCADOTECNIA EN TODA LA ORGANIZACIÓN:** el concepto de mercadotecnia establece que la mercadotecnia se debe integrar en toda la organización.

- **COMPRENDER AL CLIENTE:** las empresas que ofrecen productos de calidad saben lo que el mercado desea



DESARROLLO DE UN PROGRAMA PARA AUMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

- **COMPRENDER EL NEGOCIO:** la entrega de un servicio de calidad requiere de un trabajo en equipo.
- **APLICAR LOS FUNDAMENTOS OPERATIVOS:** la organización debe contar con una buena planificación y dirección.



www.rrhh-web.com

DESARROLLO DE UN PROGRAMA PARA AUMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

- **APROVECHAR EL FACTOR LIBERTAD:** los empleados deben tener la libertad de adaptar la entrega del servicio para satisfacer las necesidades de sus clientes.
- **USAR LA TECNOLOGÍA ADECUADA:** ésta debe utilizarse para supervisar el ambiente, ayudar a los sistemas operativos, desarrollar bases de datos de los clientes y proporcionar métodos para comunicarse con los clientes.



www.rrhh-web.com

DESARROLLO DE UN PROGRAMA PARA AUMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

- **Contar con una buena gerencias de recursos humanos:** los empleados necesitan tener la capacidad de proporcionar el servicio prometido al cliente.
- **ESTABLECER NORMAS, EVALUAR EL DESEMPEÑO Y DAR INCENTIVOS:** la forma mas importante de mejorar la calidad en el servicio consiste en el establecimiento de normas y metas de servicios.

& FRACASO DE LOS PROGRAMAS QUE GARANTIZAN LA CALIDAD

- Existen tres motivos del fracaso de estos programas:
 - Una falta de compromiso de la gerencia de nivel medio y alto.
 - La salida de la persona responsable del programa de garantía de calidad.
 - Un cambio de propiedad del NEGOCIO.

www.rrhh-web.com

Si deseas bajar esta presentación en formato PDF o si quieres conocer más sobre la gestión empresarial, recursos humanos y empleo, visita la página:

www.rrhh-web.com