

Cómo gerenciar las expectativas del cliente

Naturaleza de las empresas de alto desempeño

Cultura de la organizacion

El triángulo de Albrecht

- El triángulo de servicios concebido por Karl Albrecht representa la atención que se da a los anhelos y expectativas de los clientes. El cliente es el centro del modelo de atención de Albrecht.

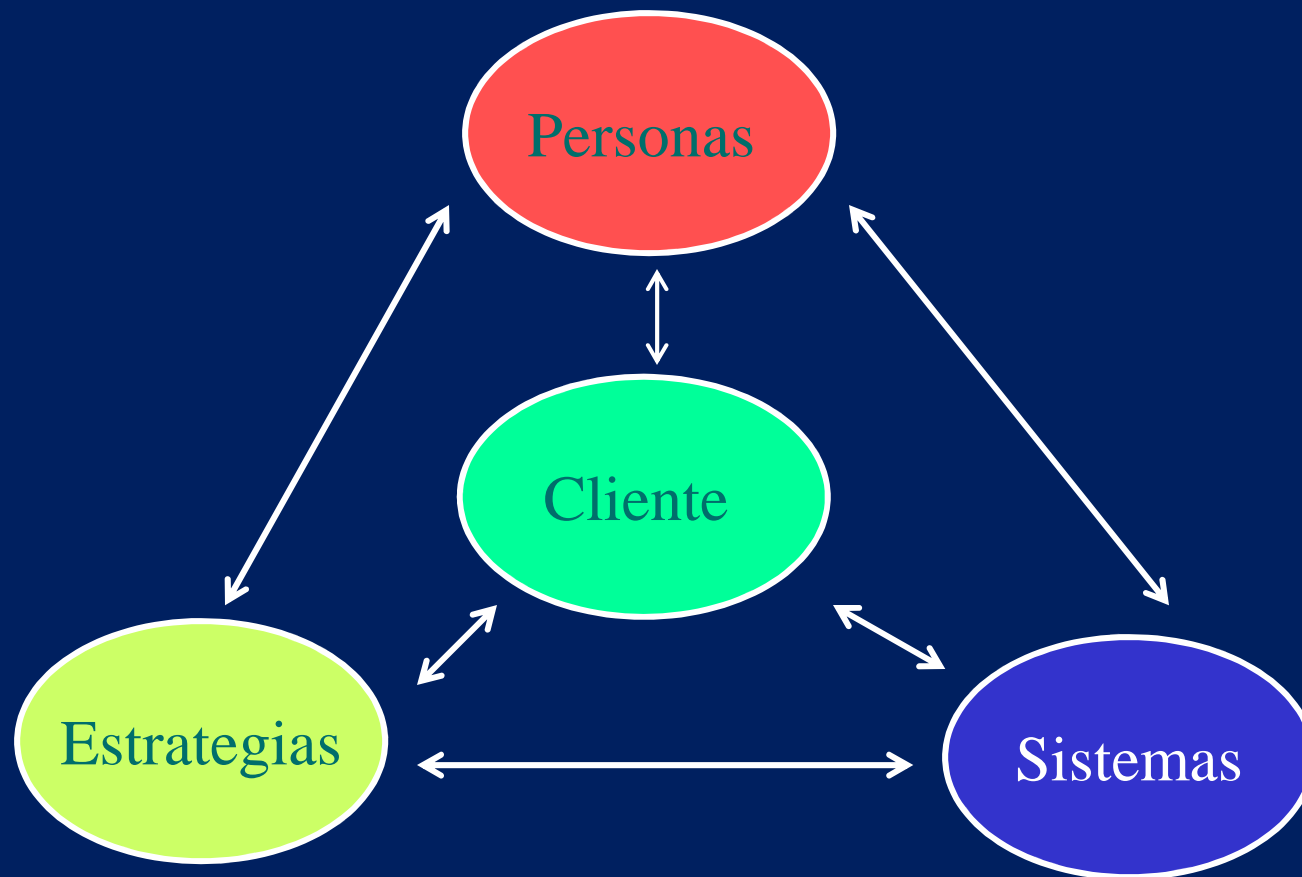
www.rrhh-web.com

Visión esquemática del triángulo de servicios de Albrecht

- Cliente: centro del modelo del triángulo de valor de Albrecht.
- Personas: funcionarios de la empresa que deben tener conocimientos y calificaciones necesarias para proporcionar un servicio de valor al cliente.
- Estrategia: camino recorrido para diferenciar el servicio mediante la aplicación del concepto de valor para el cliente.
- Sistemas: métodos de trabajo que apoyan a las personas para crear valor para el cliente.

www.rrhh-web.com

El triángulo de Albrecht



www.rrhh-web.com

Clasificación de los atributos

Se consideran esenciales en la relación

Atributos básicos

Forma parte del
Producto ofrecido

Atributos esperados

Atributos deseados

Apreciado, mas
no esperado

Atributos inesperados

Sorpresa que adiciona valor más
Allá de las expectativas normales

www.rrhh-web.com

1. Medir la satisfacción del cliente

- Al medir el grado de satisfacción de un cliente es importante considerar tanto el índice de satisfacción como el índice de insatisfacción del servicio prestado, sin olvidar que los índices de satisfacción son subjetivos y relacionales, es decir, que varían en el tiempo y el espacio.
- Estos índices miden tanto las fallas como los aciertos del servicio; tanto, es preciso tener cuidado cuando se haga la interpretación de los resultados de la investigación de satisfacción de clientes.

www.rrhh-web.com

Proceso de satisfacción

- **Expectativa:** Olson y Dover la definen como:
“Las creencias en que el desempeño del producto y del servicio puedan proporcionar satisfacción en algún momento futuro”.
- **Deseos:**
“Los deseos de la satisfacción obtenida con el desempeño de un producto o servicio pueden ser explícitos o estar ocultos”.

www.rrhh-web.com

Cómo evaluar el grado de satisfacción de un cliente

- Todo proceso de evaluación de satisfacción del cliente debe estar dirigido a identificar las necesidades y los deseos de los clientes.
- Ejemplo a través de un cuestionario o una entrevista personal es posible elaborar una lista de los principales factores que determinan la satisfacción o la insatisfacción de un cliente.

www.rrhh-web.com

2. Cliente satisfecho

- Valor para el consumidor = $\frac{\text{costos bajos esperados} \times \text{tiempo de búsqueda reducido}}{\text{calidad alta} \times \text{servicios ampliados}}$

3. Cómo evaluar el grado de encantamiento del cliente

- En la lucha por el mercado no basta con satisfacer las necesidades de los clientes, es preciso encantarlos, lo cual implica identificar sus necesidades latentes y descubrir sus deseos ocultos para desarrollar productos y servicios que los satisfagan.
- En consecuencia, es preciso desarrollar servicios sorprendentes y encantadores, y comunicar estos servicios a los clientes y consumidores finales.

www.rrhh-web.com

Pasos importantes para encantar al cliente:

1. Identificar quiénes son los clientes de la empresa y qué esperan.
2. Diferenciar sus necesidades y valores individuales.
3. Interactuar con cada cliente.
4. Redefinir y personalizar servicios para atender las necesidades y expectativas de los diversos clientes.

Nota importante: se deben personalizar los servicios y ofrecer aquello que cada cliente quiere comprar.

www.rrhh-web.com

Qué hacer para encantar al cliente



Cómo atraer los clientes

- Desarrollo de habilidades para ganar porspectos, calificar porspectos y convertir cuentas.
(Anuncios y publicidad, web, etc)
- Calculo del costo de los clientes perdidos
- Necesidad de retener a los clientes.
 - Forjar relaciones
 - Programa de lealtad de clientes
 - La Clave es “Crear la satisfaccion de los clientes” y mantenerla

www.rrhh-web.com

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

www.rrhh-web.com