



Universidad  
**Tecmilenio**®





# Servicio al cliente

Calidad de trato  
del cliente



Semana 4



Te invito a realizar la siguiente actividad de bienestar-mindfulness antes de comenzar a revisar el tema:

<https://youtu.be/zmGogSbH5FQ>





La calidad del servicio al cliente no es solo relacionada con un sistema que nos permita conocer las necesidades que tiene o estar preparados manual o tecnológicamente para atenderlo. También se trata de saber atender al cliente de una manera adecuada.

Es también importante que entendamos que es válido corregir al cliente siempre y cuando se haga de una forma correcta y ofreciendo una mejor alternativa a la que él presenta.

## Calidad de trato del cliente

Un sistema de atención y servicio al cliente debe estar basado en lo que el cliente busca y necesita, esto para poder brindarle la atención debida y tratar de satisfacerlo. Más allá del sistema de atención, debemos de enfocarnos también en el trato de nuestro equipo de ventas hacia los clientes.



Un servicio de calidad es llevar la calidad práctica al cliente, es decir, que este lo perciba y la empresa esté consciente de cómo lograrlo.

Para Ovando (2005), la calidad se desglosa en cada una de sus etapas para llegar a calidad total, la cual se da cuando si y solo si se logra:

## Calidad prevista

Es el nivel de calidad que la empresa planifica buscando satisfacer las necesidades de los clientes.

## Calidad servida

Es la que cada empleado transmite al cliente de acuerdo con sus propios esfuerzos y a su criterio en cuanto a lo que consideran adecuado.

## Calidad percibida

La que el cliente percibe al momento de recibir el servicio.



Algunos de los puntos que debemos conocer de la calidad en el servicio son:

1. Cultura de servicio.
2. Definir la calidad en el servicio.
3. Ser sensibles hacia los clientes.
4. Crear parámetros de medición.
5. Desarrollo del capital humano.
6. Diseña y modifica todas las estrategias necesarias.



## Deficiencias de la calidad en el servicio

Cuando se lleva a cabo un servicio dentro de la zona de tolerancia del cliente, este sentirá que la calidad es la adecuada, pero cuando el servicio se presta con deficiencias, considerará que el servicio fue prestado sin calidad.

Lovelock (2011) menciona que de acuerdo con Zeinithaml, Berry y Parasuraman (citado en Lovelock, 2011), existen cinco deficiencias potenciales dentro de una empresa de servicio:



Con base en la información vista en el tema, responde lo siguiente:

Un cliente recurrente está molesto por el último servicio que recibió. Dice que la calidad de las cajas de cartón que recibió es muy mala comparada con la que en otras ocasiones ha recibido por lo que pide un descuento o “no volverá a comprarte de nuevo”.

Tú sabes que no existe cambio alguno ni en la forma de producción ni en las cajas vendidas.

- a) ¿Qué estudio o análisis le presentarías al cliente para hacerle ver su error?
- b) ¿Aplicarías algún tipo de descuento? ¿Por qué?
- c) Justifica tus respuestas.



Luego de conocer que el cliente en ocasiones no solo no tiene la razón si no que también puede estar equivocado

¿Cómo te acercarías a aquellos clientes que ocasionalmente buscan tomar ventaja a través de presentar quejas?



- Lovelock, C. (2011). *Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios* (2ª ed.). México: Pearson.
- Ovando, B. (2005). *Calidad en el servicio al cliente. Cómo llevarla a la práctica*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-en-el-servicio-al-cliente-como-llevarla-a-la-practica/>

