



Universidad
Tecmilenio®





Servicio al cliente

El cliente interno



Semana 2



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

<https://youtu.be/oq-klVxvm5g>



Es muy común que las empresas dediquen la mayor parte de su tiempo a satisfacer las necesidades de sus clientes. Sin embargo, muchas veces nos olvidamos de otra parte fundamental en el buen funcionamiento de la empresa: el cliente interno. Ellos son quienes realizan y logran lo que necesita el cliente.

El buen funcionamiento de una estrategia de servicio al cliente tiene que ver con la participación de todos los miembros de la empresa.

El identificar cuál es la responsabilidad de cada cliente interno en la empresa detonará excelentes resultados con el cliente externo.



El cliente interno

Todos queremos satisfacer al cliente, cumplir con sus expectativas, que regrese y que nos promocióne con sus conocidos, amigos, etc. Esto nos ayudará a crecer como empresa y lograr nuestros objetivos. Pero ¿qué pasa con el cliente que desde adentro nos ayuda también con esa meta?

“

El cliente interno es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso. Después, entregará su resultado a otro trabajador de la empresa para continuar con el proceso hasta acabarlo y ponerlo a venta, y lo adquiera el cliente externo. Por lo que, cada trabajador es cliente y a su vez proveedor dentro de la empresa (Vallés, 2018).

”



Existen tres tipos de clientes internos (Vallés, 2018):

Ejecutivos

Tienen una relación más cercana con los clientes externos. Ellos dicen cuál es el producto o servicio a ofrecer y a qué mercado va dirigido.

Comercial

Tienen una relación directa con diferentes grupos de trabajadores, lo que hace que tengan una visión clara de la calidad.

Operativo

Se encargan de la elaboración de los productos.



Estrategias de servicio al cliente

Una estrategia de servicio al cliente es un conjunto de normas y reglas definidas por las empresas sobre la forma en que se va a llevar a cabo el servicio al cliente.

Algunas estrategias de servicio al cliente son:

- Uso de la tecnología.
- Reduce tiempos de espera.
- Aprovecha las redes sociales.
- Crear conexión con el cliente.
- Ser profesional siempre.



Asimismo, Quintana (2021) nos comenta que además de contar con estrategias para mejorar el servicio al cliente, la empresa debe contar con un sistema de valores, el cual no solamente determina la calidad del servicio, sino que define la cultura organizacional de la misma. A continuación, se muestran los siguientes valores:

- 1 ● Buen trato
- 2 ● Rapidez
- 3 ● Comodidad
- 4 ● Receptividad
- 5 ● Conocimiento
- 6 ● Personalización



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

1. Desarrolla una estrategia de servicio al cliente interno en donde incluyas lo siguiente:
 - Involucramiento de las áreas internas. Considera al menos las siguientes áreas de la empresa.
 - Producción
 - Calidad
 - Ventas
 - Embarques
 - Definición de cliente final y por qué.
 - Formas y métodos de acercamiento al cliente.



Recuerda.

No olvides que el servicio al cliente lo hacemos todos en la empresa, no es una actividad única de una sola área.

¿Cómo podrías involucrar a todas las áreas de la empresa a pesar de que el cliente podría incluso ni siquiera conocer quiénes son parte de sus procesos?



- Quintana, Carlos. *SERVICIO AL CLIENTE: 5 ESTRATEGIAS PARA TENER CLIENTES SATISFECHOS*. Recuperado de <https://cl.oberlo.com/blog/servicio-al-cliente>
- Vallés, A. (2018). *Como mejorar la Experiencia del Cliente Interno*. Recuperado de <https://www.obsbusiness.school/blog/como-mejorar-la-experiencia-del-cliente-interno>

