



Universidad  
**Tecmilenio**®





# Servicio al cliente

Sistema de servicio  
al cliente

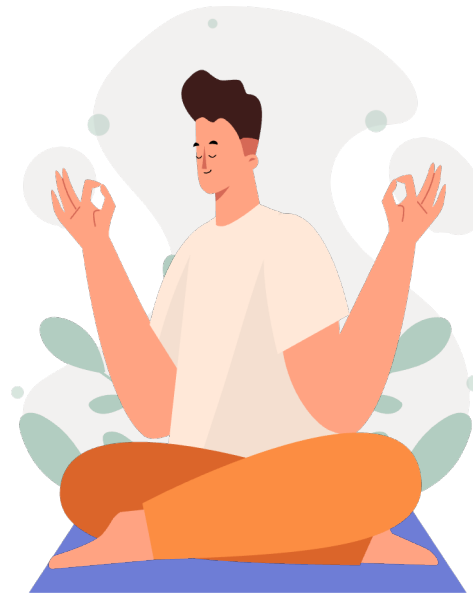


Semana 3



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

<https://youtu.be/lrsaUmq2l1w>





Un sistema de servicio al cliente es la descripción de las actividades, estrategias y herramientas que una empresa desarrolla con el fin de dar un servicio al cliente de calidad.

Conocer lo que el cliente busca y lo que debes de hacer para ofrecerlo brinda grandes posibilidades de éxito.

Contrario a lo que podría pensarse, un sistema de servicio al cliente no suele ser tan complicado. Solo debes de poner atención a lo que el cliente busca y conseguir dárselo a toda costa.



## Sistemas de servicio al cliente

Un sistema de servicio de atención al cliente es una mezcla de personas, procesos y herramientas que tiene como propósito mejorar la calidad del servicio que se ofrezca y aportar valor a la empresa.



Un buen sistema de servicio al cliente incluye una serie de factores que van desde lo que uno cree que es lo mejor para el cliente, pasando por datos históricos previamente adquiridos hasta llegar a los comentarios y opiniones actuales del cliente.

Cada vez es más sencillo identificar las necesidades de los clientes, incluso hay sistemas y aplicaciones que permiten una interacción casi inmediata entre la empresa y el cliente.



Algunos de los criterios que debes de considerar al crear tu Sistema son:

- Empatía.
- Servicio personalizado.
- Buen trato.
- Enfoque proactivo.



## ¿Cómo determinar un servicio de calidad?

La buena o mala calidad de un servicio jamás será determinada por el proveedor del servicio o el vendedor del producto. El cliente es quien decidirá si lo que recibió es de buena o mala calidad.

Este punto es algo subjetivo cuando no podemos medir, evaluar o cuantificar de manera numérica la satisfacción del cliente.

La única manera de conocer si para el cliente el servicio fue de calidad o no es a través de alguna evaluación respondida por el cliente.



Aunque ya vimos que la calidad en un servicio o producto la determina el cliente, trabaja en lo siguiente:

- Crea un checklist o listado de calidad con los requisitos mínimos que consideres debe de tener tu producto final.
  - Crea uno para una empresas de servicio (ejemplo una consultoría) y una para una empresa de producto final.
- Crea una encuesta rápida de salida a entregar a los clientes justo al momento final de recibir tus servicios.

Recuerda, el enfoque de la información es sobre la percepción de la calidad recibida.





Recuerda que el cliente es quien siempre determinará si un producto cumple con lo que él esperaba de éste, sin embargo, tu empresa e incluso cada área debe de tener ciertos estándares de calidad.

¿Cuáles consideras que son los aspectos mínimos para aprobar y filtrar tus productos?

