

Calidad en el servicio

Tema 5. La satisfacción del cliente interno y externo



Tema 5. La satisfacción del cliente interno y externo



Tema 5. La satisfacción del cliente interno y externo

Subtemas

1. Importancia de la satisfacción al cliente
2. Autodiagnóstico: ¿Cumplo las necesidades de mi cliente?
3. Aplicación de test y análisis FODA para medir mi desempeño con mi cliente



La satisfacción del cliente interno y externo

- En las empresas la **calidad del servicio** ha llegado a ser más importante que la calidad del producto.
- Para lograr **excelencia en el servicio** se deben satisfacer condiciones que van direccionadas exclusivamente al cliente.
- Es importante realizar un **autodiagnóstico** periódicamente para determinar el desempeño propio con el cliente.
- Para medir el desempeño del proveedor es importante **aplicar instrumentos de evaluación a los clientes**.

Importancia de la satisfacción al cliente



En nuestra sociedad orientada al servicio, la **calidad** del mismo ha llegado a ser, para el éxito de las empresas, más importante que la calidad del producto.

(Tschohl, 2008)

Condiciones para lograr la satisfacción al cliente



Decálogo para alcanzar la satisfacción del cliente

1. Compromiso en la calidad del servicio

2. Conocimiento del producto o servicio

3. Conocimiento del cliente

4. Tratar a las personas con respeto y cortesía

5. Evitar discutir con el cliente

(Armstrong y Kotler, 2008)

Decálogo para alcanzar la satisfacción del cliente

6. Cumplir con los tiempos de entrega

7. Dar siempre lo acordado

8. Confiar en que los clientes dicen la verdad

9. Enfocarse en hacer clientes antes que en el mismo producto

10. El acceso de nuestros usuarios debe ser fácil

(Armstrog y Kotler, 2008)

¿Cumplo con las necesidades del cliente?

Una de las maneras más sencillas y efectiva para medir de manera personal mi **desempeño con el cliente**, es realizar una autoevaluación con relación al conocimiento del cliente habilidades y servicio que prestamos.



¿Qué es un autodiagnóstico?

El ejercicio autodiagnóstico es un ejercicio en el que la persona aprende a identificar aspectos del tema en cuestión, y a calificar el estado que se encuentran en su proceso de desarrollo.



Autodiagnóstico

Cuando los usuarios nos hacen una sugerencia o no están conformes con el servicio que se prestó o devuelven un producto, ¿los tratas con cordialidad y respeto?

¿En caso que vendas un producto, si este viene con una garantía, ¿ésta es respetada?



Autodiagnóstico

Este cuestionario permite tener una percepción propia sobre el cumplimiento de las necesidades del cliente:

¿Cumplo con las necesidades de mis clientes?

¿Estamos seguros de conocer a nuestro cliente y somos sensibles a sus necesidades cambiantes?

¿Contestas con prontitud las preguntas de tus clientes, y te pueden localizar fácilmente?

¿Cómo manejas las quejas?



Autodiagnóstico



Si respondiste de manera negativa a algunas de estas preguntas o si no supiste qué responder, entonces son áreas de oportunidad que tienes que atender.

Autodiagnóstico

Esta serie de preguntas nos permite:

- Observar rápidamente en dónde se encuentran nuestras principales fortalezas y debilidades .
- Construir una visión clara y comprensible de nuestra situación actual.
- Clarificar las necesidades de capacitación del participante, en las áreas principales.



Percepción real de nuestro cliente acerca de nuestro desempeño

- Es importante medir nuestro desempeño real acerca de nuestro servicio y que mejor que preguntándole a nuestro cliente.
- Para lograr lo anterior, existen instrumentos aplicados a los clientes en los que ellos pueden medir de una manera clara y objetiva el desempeño de su proveedor.



Créditos

- Experto de contenido: Berenice Aguilar Ibarra
- Diseñadora instruccional: Alejandra Laura Govea Garza
- Diseñadora gráfica: María Enriqueta López Galván
- Programador: Hugo Arnulfo Aguilar Bugarin
- Administradora del proyecto: Enna A. Espinosa Sastré
- Coordinadora: Adriana M. González González
- Dirección del proyecto: Laura A. Serrano Corral

**Dirección de Innovación
Vicerrectoría de Formación Ejecutiva y Adultos
Tecnología Online
Universidad Tecmilenio**

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.