



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Top Ten 2020 Skills Project

SKILL 8 – SERVICE ORIENTATION
EXCELENCE IN SERVICE ORIENTATION



8. Service Orientation

Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

- Objetivo general – La Excelencia como estilo de gestión
- Objetivos:
 - ✓ La importancia de enfocar nuestra estrategia en un servicio que genera demanda por satisfacción y fidelidad
 - ✓ Aprender que la excelencia en la orientación al servicio puede ser una estrategia de diferenciación.
 - ✓ aprender que la excelencia en la orientación al servicio implica una mejora continua.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

- Contenidos
 - ¿ Por qué es necesaria la excelencia ?
 - ¿ Quienes son nuestros clientes?
 - Diferentes niveles en la calidad en el servicio
 - Mejora continua
 - Crear valor



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

Es la filosofía de estar al servicio del cliente. Esto implica asumir esta competencia personal y profesional como un hábito necesario.

Los empresarios que han internalizado el valor de la orientación al servicio son profesionales que entienden las necesidades de los clientes y buscan ofrecer el mejor servicio para satisfacer las expectativas de los clientes. Esto implica hacer autocrítica para estar en un proceso de mejora constante.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

Para lograr este objetivo, los empresarios toman en cuenta el punto de vista de los clientes como uno de los elementos más importantes.

Esta orientación al cliente implica realizar un seguimiento de las demandas de los consumidores para responder lo más rápido posible.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

¿Por qué es necesaria la excelencia en el servicio?

- El 96% de los clientes insatisfechos nunca se quejan. Simplemente se van y nunca vuelven.
- Los clientes insatisfechos, transmiten su insatisfacción a 9 o más personas, porque siempre es una mala experiencia. Será una buena razón para conversar.
- Clientes muy satisfechos, transmiten su satisfacción a 3 o menos personas.

Cuesta hasta 5 veces más obtener un nuevo cliente. Para vender a un desconocido tengo que hacer publicidad, promoción, descuentos, regalos, etc.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

El cliente tiene un valor de por vida, que es todo lo que el consumidor puede consumir, de lo que vendemos, durante toda su vida. Perder una venta es insignificante en comparación con perder un cliente.

La investigación ha demostrado que las causas de las pérdidas de los clientes son:

	%
Muerte / Quiebra / Cierre	1.00
Relacionado con el competidor.	3.00
Traslado a otra zona.	5.00
Insatisfecho con el producto.	9.00
Se va con la competencia	14.00
Indiferencia en la atención	68.00



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

El 81% de los clientes volverían a comprar, aunque en su última experiencia, el producto fue un desastre, porque confían en usted.

Casi el 70% huye aterrorizado ante un servicio indiferente..

Servicio indiferente, es donde el cliente, después de haber hecho contacto con una empresa, sigue pensando en gastar su dinero, pero aún no ha definido dónde va a gastar.

Excelente servicio, es donde el cliente no sabe si va a comprar lo que tenía en mente, pero si sabe que se lo vamos a vender.

Podemos enfocar nuestra estrategia en un servicio que genere demanda de "satisfacción" y "fidelidad".“.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

¿Qué es la excelencia en el servicio?

Mr. Karl Albrecht dijo:

“La excelencia consiste en conocer, satisfacer y sorprender a los clientes.”

La excelencia en el servicio solo es posible cuando se ha superado la satisfacción de las expectativas del cliente..

Las expectativas del cliente son el combustible indispensable de una organización que aspira a un servicio excelente.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

¿Donde están nuestros clientes ?

En el otro lado del mostrador.

En el otro lado del teléfono.

En su negocio esperando nuestra visita.

En casa usando uno de nuestros productos.

These are external to the company



Una empresa que aspira a sobrevivir debe estar orientada hacia la creación de valor para todos sus clientes y no solo para los externos, hay otros clientes dentro de la empresa, a los que llamamos clientes internos.

Nuestros colaboradores, colegas y gerentes deben aplicar el mismo tratamiento que el cliente externo, en el análisis y la satisfacción de sus expectativas.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

¿Quiénes son los clientes?

Cuando hablamos de cliente, generalmente nos enfocamos solo en el cliente externo, pero hay otro tipo de cliente dentro de la compañía, los clientes internos. Nuestros colaboradores, colegas y gerentes deben aplicar el mismo tratamiento que al cliente externo, en el análisis y satisfacción de sus expectativas. Es importante que cada empresa preste atención a este punto, es esencial dentro de la orientación al servicio también tener en cuenta el cliente interno. Hay una frase que resume la importancia de este aspecto y es la siguiente:

"La forma en que los empleados se sientan será, en última instancia, la forma en que se sentirán sus clientes."



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

Un ejemplo claro es: ¿Se sentiría cómodo visitando a una familia donde los miembros no se llevan bien entre sí? Una empresa u organización es lo mismo que una familia. Esta actitud dañará la relación con el cliente externo y cansará al personal al hacer que no puedan sacar el máximo provecho de sí mismos.



Las empresas son organismos vivos y su funcionamiento es similar al del cuerpo humano. ¿Qué pasaría si las necesidades de un órgano fueran indiferentes a las de los demás, o si bloquearan el desempeño de los otros órganos? Este tipo de situaciones se conocen como enfermedad y su gravedad afecta la vida. Lo mismo sucedería en una empresa. Por eso es tan importante tener en cuenta al cliente interno. La salud interna de la empresa es esencial en la orientación al servicio.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

Los clientes deben percibir un clima de "ausencia total de conflictos internos", "buen clima de trabajo", "salud organizacional", para que una empresa sea creíble.

La orientación al servicio no puede tener éxito si el cliente interno no se tiene en cuenta.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

Los diferentes niveles de la calidad de servicio:

Calidad: es la medida de la dimensión en la que una cosa o experiencia satisface una necesidad, resuelve un problema o agrega valor para alguien..

Calidad = Resultados - Expectativas



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

Los diferentes niveles de calidad en la orientación al servicio:

"Lo que se puede medir, se puede mejorar."

Hay cinco niveles de calidad en el servicio:

- Fuera de concurso
- Mediocridad
- Presencia y Responsabilidad. Este nivel es donde las empresas comienzan a invertir su dinero para dar un mejor servicio
- Compromisos serios
- Excelencia



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

Fuera de competencia:

Un claro ejemplo es el caso de una tienda de vecindario que estuvo presente durante 20 años prestando atención a sus clientes, hasta que de repente se instaló un competidor. El comerciante comienza a ver que sus clientes se van con el nuevo proveedor y finalmente su negocio quiebra. Podemos ver que sus 20 años de trayectoria no le sirvieron, sus menores costos de aprendizaje y su conocimiento del mercado. Podemos concluir que lo único que hizo la creación de una nueva tienda en el vecindario fue manifestar su incompetencia oculta.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

Mediocridad

Este nivel es el máximo que puede aspirarse si no se tienen en cuenta las expectativas de los clientes.

Presencia y Responsabilidad

Este nivel es donde las empresas comienzan a invertir su dinero para brindar un mejor servicio. Pero en la mayoría de los casos, su falta de investigación muestra que invierten en cosas que no mejoran la calidad percibida por el cliente.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

Compromisos serios

En este nivel, las empresas manifiestan su vocación de saber lo que quieren los clientes y se comprometen a dárselo. La verdadera lealtad comienza a lograrse a este nivel.

Excelencia

Es el nivel más alto, donde se superan las expectativas del cliente, aquí es donde están las ventajas competitivas.

Es importante una gran capacidad de autocrítica y receptividad para conocer bien al cliente. En este nivel, el objetivo es sorprender al cliente, con una organización que se centra en el cliente, su estrategia, sistemas y personal.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

La necesidad de mejora continua

Un servicio excelente crea hábito, pero puede volverse mediocre, si no comprende que el cliente aumenta continuamente sus demandas de valor, formando un círculo virtuoso.

El riesgo de perder el nivel de excelencia es permanente, por lo que la satisfacción de las demandas de los clientes y la mejora continua son los pilares para mantener ese nivel. El servicio es excelente solo cuando aumenta las expectativas del cliente, por lo que para poder sorprenderlo, tiene que superarse continuamente.

J. W. Marriott dijo:
**“El éxito
nunca es definitivo”**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

Valor

Es la percepción por el cliente de lo que ha recibido, lo que le hace sentirse satisfecho. Detectar lo que tiene valor para el cliente, se convierte en una búsqueda de oportunidades competitivas.

Conocer a los clientes es la manera de iniciar cualquier proceso que tenga como objetivo satisfacerlos.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

Cuatro niveles representan el efecto percibido por el cliente:

Básico: son los atributos mínimos, sin ellos no tiene ningún sentido entrar en competencia.

Esperado: Lo que el cliente está seguro de recibir.

Deseado: lo que el cliente no necesariamente espera, sino que sabe y aprecia.

Inesperado: son los atributos excepcionales que agregan valor sorpresa al cliente, una vez que el cliente los conoce, serán deseados. Es en este nivel donde comienza la excelencia..



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

Pasos para crear valor:

La vocación de superar las expectativas del cliente es el motor de la mejora continua.

Cuatro pasos para la creación de valor:

1. Investigar los atributos valorados por el cliente.
2. Determinar la importancia que el cliente le da a estos atributos.
3. Compare nuestra posición con la de nuestros competidores en esos atributos.
4. Proponer nuestro propio modelo para superar la propuesta de valor de la competencia..



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Habilidad 8 – Orientación al servicio

Excelencia en la orientación al servicio

Conclusiones

- ✓ La excelencia como estilo de gestión se ha convertido en una herramienta esencial para las empresas.
- ✓ Las empresas deben brindar un excelente servicio en cualquier parte del mundo y para lograrlo deben comprender las expectativas del nuevo ciudadano global
- ✓ El cliente tiene un valor de por vida, que es todo lo que puede consumir, de lo que vendemos, a lo largo de su vida. Perder una venta es insignificante en comparación con perder un cliente
- ✓ La excelencia en el servicio solo es posible cuando se ha superado la satisfacción de las expectativas del cliente.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union





8. Service Orientation

Top Ten 2020 Skills Project

<http://www.topten2020.eu/>

<https://www.facebook.com/toptenskills2020>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Disclaimer: The Publication has been produced with the support of the Erasmus + Programme of the European Union. The contents of this page are the sole responsibility of partners and can in no way be taken to reflect the views of the NA and the Commission.