

POR HAROLD CURTIS

Deleite del Cliente

Dos elementos importantes claves para la satisfacción del cliente

TODOS CONOCEMOS los fundamentos de la satisfacción del cliente: la entrega a tiempo, el rendimiento de calidad, resolución de quejas de clientes y partes por millón (PPM). Ahora que ha obtenido el pináculo del 100% en la entrega a tiempo, cero PPM y sin quejas de los clientes, ¿qué sigue?

Deleite del cliente.

Esto ocurre cuando su nombre se convierte en sinónimo de su producto. Señoras, ¿qué tienda les viene a la mente cuando piensa “ir de compras?” Señores, ¿qué marca les viene a la mente cuando escucha “herramientas poderosas?” ¿Dónde ir si los niños dicen: “Queremos pizza?” ¿Sabes lo que les vino a la mente en cada uno de estos interrogantes? ¿No desearía que su producto sea pensado de esa misma manera por sus clientes?

Hay dos requisitos fundamentales para lograrlo:

1. Usted debe tener personal satisfecho.
2. Usted debe aportar valor para los negocios de sus clientes.

Totalmente satisfecho

Echemos un vistazo a cada uno de estos elementos. En primer lugar, ¿cómo puede aumentar y mantener la empresa la satisfacción de su personal?

Aquí están algunas sugerencias:

- **Mostrar respeto y preocupación genuina por los trabajadores y sus familias.** Promueva la familia, permita que la familia y los acontecimientos como las actividades escolares, cumpleaños y bodas sean más importantes que el trabajo.
- **Proporcione la capacitación con-**

tinua para todos los empleados.

Mientras más capacitación obtengan los empleados, más valor tienen tanto para la organización como para el cliente.

- **Comuníquese con sus empleados.** Haga saber a los empleados lo que está sucediendo en su planta. Tenga reuniones periódicas con todos los empleados y provea información en un boletín donde todos puedan verlo. Nada puede alterar más a los trabajadores que el hecho de no saber lo que está sucediendo, o, peor aún, haber difundido información errónea en toda la planta.
- **Involucre a los empleados en la empresa.** Consiga que los empleados de todas las áreas de la organización participen en las acciones correctivas y los proyectos de mejora continua. Los trabajadores involucrados son trabajadores comprometidos.
- **Premie a sus empleados por el trabajo bien hecho.** Una palabra de reconocimiento, premios, participación en beneficios o una bonificación puede recorrer un largo camino en la promoción de la satisfacción del empleado. Internamente, usted quiere una fuerza laboral que está feliz de estar allí y bajo ningún aspecto considere su trabajo como trabajo pesado. Si usted no tiene empleados satisfechos nunca tendrá un cliente satisfecho.

Gestión capital

En segundo lugar, ¿cómo agrega valor a su cliente? Aquí están algunas cosas a tener en cuenta:

- **Estar involucrado en el éxito de sus clientes.** Saber que hace para que sus clientes tengan éxito.
- **Entender qué es lo que usted puede proporcionar a sus clientes que otros no pueden, o no desean.** Entonces, hágalo con toda su energía.
- **Conocer cada producto del cliente como si fuera suyo.** Cuando sea posible, envíe a sus empleados a la planta de su cliente y vea cómo se utiliza su producto de manera que puedan comprender mejor al cliente y sus necesidades.
- **Mantenga una comunicación abierta a todos los niveles.** De arriba a abajo, interese en aquello que su cliente desea y espera de usted.
- **Entienda que no se trata de vender un producto a sus clientes, usted esta vendiendo su empresa.** Cada vez que un producto es enviado, este lo representa a usted.

Comprenda que su crecimiento depende del crecimiento de sus clientes. Si no está ayudando al crecimiento de sus clientes, nunca llegará al punto en que piensen los clientes de su empresa o producto en primer lugar.

Usted puede sobrevivir, pero no prosperar, y nunca en realidad logrará deleitar a sus clientes. **QP**



HAROLD CURTIS es presidente de C.O.R. Services in Erie, PA. El obtuvo su Licenciatura en Administración en Pennsylvania State University de University Park. Curtis es un auditor líder de sistema de calidad certificado por RABQSA International.