

EMPRESAS ORIENTADAS AL CLIENTE

“¿En qué le puedo ayudar?”. Es la actitud la que determina, en muchos casos, que las personas que están en esa línea difusa que separa el interior y el exterior de la empresa, contribuyan a la satisfacción del cliente.

En otros casos, son los procedimientos internos los que son incoherentes con una calidad de atención al cliente que ni aún queriendo se puede lograr: “Mire, es que eso yo no estoy autorizado/a para darle esa información”.

Las empresas que deciden orientarse al cliente, organizan sus puestos, sus procedimientos y por supuesto trabajan las actitudes de sus equipos para lograr lo que todos los clientes requieren de una empresa, que no es otra cosa que como mínimo sentir satisfechas sus expectativas de:

- **SEGURIDAD** en el cumplimiento de los compromisos: plazos, precios, calidades y personalización.
- **COMODIDAD** en el acceso al servicio/producto por parte de los clientes: trato directo, información, facilidades y flexibilidad/adaptación.
- **GARANTÍA** de eficacia antes, durante y después de la prestación (reclamaciones).

Orientar la empresa al cliente requiere normalmente modificar el organigrama, poner en la posición más alta al cliente y determinar desde ese momento aquello que añade valor y lo que no. Desde ese punto de vista, todo cambia internamente. Como cuando cambias de color el cristal de tus gafas.

Muchas tareas pasan a ser prescindibles y otras pasan a ser esenciales. Muchos procesos internos deben pulirse para no añadir trabas a las relaciones comerciales eficientes. La formación y el entrenamiento en actitudes relacionales se convierten en un importante apoyo.

El cambio de perspectiva pasa también por entender que desde el front-line comercial se trabaja como cliente del resto de la empresa. De este modo, el concepto de cliente interno genera el nivel de exigencia funcional que facilita una fluidez en la prestación del servicio o la venta del producto.

No es de extrañar que los niveles de seguridad que algunas empresa logran otorgar en las relaciones comerciales con sus clientes, les aúpen a los primeros puestos de preferencia en la elección de su mercado. Las empresas que más orientadas están, son las que tienen más posibilidades de escuchar los requerimientos de sus clientes.

No es cuestión de gurús, oriente su empresa al cliente desde todos y cada uno de los puestos y logrará que sus clientes aumenten su satisfacción y las posibilidades de elección de su empresa. No les olvide y manténgase cercano.

África Valldecabres, Consultora EQUIPO HUMANO

África Valldecabres

Equipo Humano S.L.

Avd. Maestro Rodrigo 107,
Bloque D Piso 1º Pta. 2
46015 Valencia

Movil.653.986.395 Tel. 963 468 580

Fax. 963 468 582

www.equipo humano.net

<http://outdoor.equipo humano.net/>