



ORIENTACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

[Este Documento representa una pequeña parte del Manual que recibe cada Participante](#)

[Vea el Temario del Curso - Solicite aquí su Cotización](#)



...UN CLIENTE:

- ✓ Es la persona más importante que haya estado en esta oficina; sea en persona; por teléfono o por correo.
 - ✓ No depende de nosotros: Nosotros dependemos de él/ella.
 - ✓ No interrumpe nuestro trabajo, porque él/ella es el propósito de nuestra actividad.
-
- ✓ No somos nosotros quienes hacemos el favor de atenderlo, sino que es él/ella quien nos hace el gran favor de darnos la oportunidad de atenderlo/a..
 - ✓ No es una fría estadística...
 - ✓ Es un ser humano de carne y hueso, con sentimientos y emociones igual que nosotros; con inclinaciones distorsionadas y prejuicios...Igual que nosotros.
 - ✓ No es alguien contra quien discutimos ni al que hay que ganársela. Nunca nadie ganó ni ganará la discusión con el cliente...
 - ✓ Es una persona que nos trae sus deseos; sus carencias o sus inquietudes y nuestra tarea es manejarlas de forma tal, que sea beneficiosa para él/ella y para nosotros.



DEFINICIÓN DE CALIDAD SEGÚN LOS EXPERTOS

“Calidad es el cumplimiento de los requerimientos”. (Philip Crosby)

“Calidad es la adecuación para el uso, en términos de diseño, conformación, disponibilidad, seguridad y uso práctico”. (J. M. Juran)

“Calidad es cero defectos o menos variaciones”. (E. Deming)



“Calidad es un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades, expresadas o implícitas”.
(Sistemas ISO 9000 de la gestión de calidad)

CALIDAD DE SERVICIO

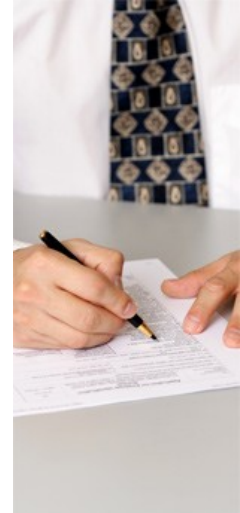
Se entiende como el trabajo realizado para los clientes, como el conjunto de prestaciones en que existen expectativas del producto o servicio, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.

La calidad de servicio que se percibe es la diferencia entre lo que el cliente ha conseguido y lo que esperaba conseguir.

CALIDAD DE SERVICIO Y CALIDAD PERSONAL

El factor humano determina cómo los clientes perciben la calidad de servicio. El proveedor de servicio se encuentra frecuentemente justo delante del que lo recibe. Un servicio superior o inferior se hace visible **en el momento del contacto**.

Los servicios son otorgados, por regla general, en **primera línea** y es aquí donde la mayoría de los clientes encuentra la categoría de la compañía y clasifica a los empleados. Los esfuerzos y actuaciones individuales determinan la percepción de la calidad del servicio por parte de los clientes, la cual se convierte en casi sinónimo de calidad personal.



- Elevados niveles de calidad personal contribuyen a niveles elevados de calidad en cada uno de las áreas y empresa.
- Áreas con elevados niveles de calidad crean productos y servicios de calidad superior. La calidad en todas estas áreas conduce a una “**cultura de calidad**” que influye en toda la empresa.
- Clientes satisfechos se traducen en mejores resultados financieros, en una mejora de la imagen y en un futuro más brillante.....

**LA CALIDAD PERSONAL ES LA BASE
DE CUALQUIER CALIDAD**