

PLATICA

SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y SU IMPACTO AL CLIENTE EXTERNO

IMT

11 SEP 2008

CROWN PLAZA

MONTERREY N.L

**Ing. Leticia Anzaldúa
Rodriguez**

Directora Ejecutiva

**Asociación Internacional
de Servicio al Cliente A.C.**



El Caso del Supervisor que no sabia nada



- Pero que todos querían mucho.

La palabra CLIENTE

- Quiero que vean como traspasa de una frontera a otra la palabra CLIENTE.

**Quizá su mente
sienta una
revolución porque
es un concepto muy
simple pero a la vez
complejo.**



LA NUEVA DEFINICION DE CLIENTE

PRIMERA DEFINICIÓN:

Persona que compra



SEGUNDA DEFINICIÓN:

**Toda Persona con la cual
tenemos una interacción o
comunicación.**



REDEFINIENDO CLIENTE

- EL CLIENTE PUEDE SER EXTERNO O INTERNO.
- EL CLIENTE PUEDE SER INCLUSIVE MI PROVEEDOR. CASO HEB
- EL CLIENTE PUEDE SER INCLUSIVE MI JEFE!

Cada persona dentro de tu empresa a la cual tienes que darle un servicio **ES TU CLIENTE!**

y cada **SERVICIO** genera una impresión.

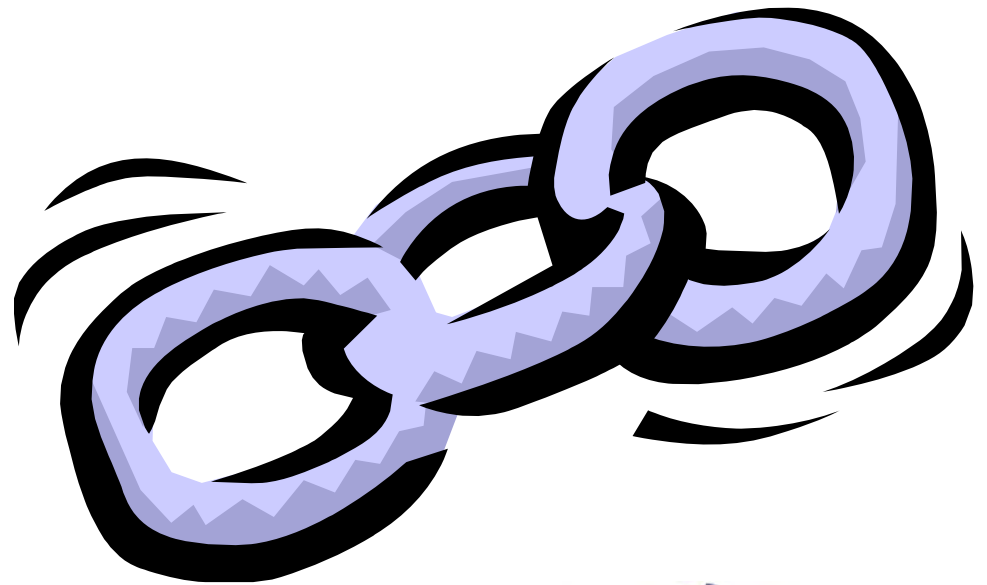
QUE IMPRESIÓN GENERA TU EQUIPO DE TRABAJO

QUE IMPRESIÓN GENERAS TU?



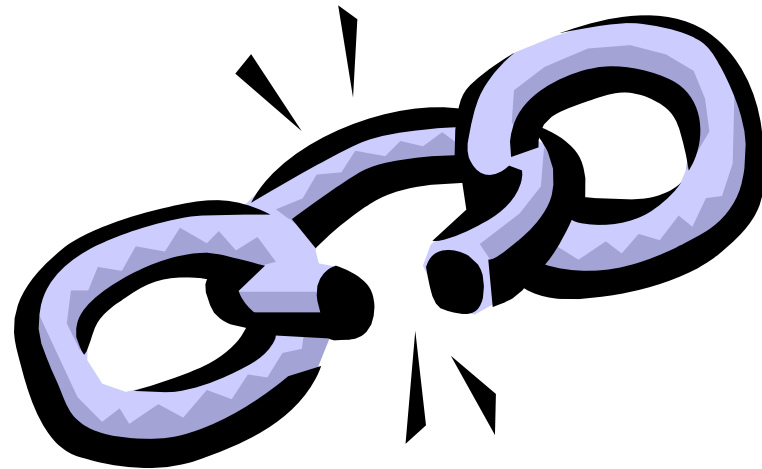
Tiene mucho que ver La Cadena de Servicio

La Cadena de Servicio
la formamos todos los
Clientes Internos de
una empresa y debe
ser Fuerte para poder
llegar al Cliente
Externo!



No la Rompas!

Atiende bien a
tu Cliente
Interno.



CUAL ES TU RESPONSABILIDAD?

- Como jefe de un equipo de trabajo.
 - Concientizar y enseñar a tu gente la importancia de atender con **EXCELENCIA** tanto al cliente Interno como Externo



Como miembro de un equipo de trabajo.

- Esforzarte por mantener una buena relación con tus clientes internos.

PERO COMO MEJORO EL SERVICIO AL CLIENTE?

- Partamos de la BASE: toda interacción de Servicio tiene 3 partes



Las tres Partes de una interacción de Servicio:

1. La parte Material
2. La parte Humana
3. La parte de Sistemas

La Parte Material

En esta parte es donde le das al cliente lo que necesita, el servicio o producto. A veces no podemos darle todo, no tienes la autoridad o el tiempo.



La Parte de Sistemas

A veces las políticas o procedimientos de tu departamento o empresa no están orientados al cliente, pero es tu deber dar lo mejor de ti para ayudar al cliente.



La Parte Humana

Es donde se involucran los sentimientos, las emociones, y es tu labor mostrar al cliente que lo respetas y aprecias como individuo.



CUAL DE ESTAS PARTES NOS DA MAS PROBLEMAS?

- En una encuesta que realice en Chicago Ill en una convención de la ICSA pregunte a mi audiencia que eran en su mayoría de los Estados Unidos que me dijeran cual era su mayor reto.
- Me contestaron que la parte HUMANA DEL SERVICIO.



Y en México?

- Quizá digamos **TODAS!**
- Estamos en la etapa de poner bajo control la parte Material y la de Sistemas y eso lo único que hace es que nos hagamos **EXPERTOS** en la Parte Humana del Servicio para compensar de alguna manera las otras dos mientras crecemos.



El Caso del Supervisor que no sabia nada

- Precisamente **EN ESO ERA EXPERTO** nuestro Supervisor que no sabia nada pero que todos lo querían.

ERA UN EXPERTO EN LA PARTE HUMANA DEL SERVICIO.



Las Estadísticas lo comprueban

- ***68% de los clientes dijeron que se irían con otra empresa si tan solo una de sus llamadas fueran contestadas de forma ruda o inadecuada.***

- ***Center*** ***Henley***

- ***Henley Center es una empresa de Inteligencia de Negocios, Consultoría e Investigación, con presencia en 28 países.***
- ***Su misión es: "...ayudar a nuestros clientes a crear un mejor futuro"***

A que le damos importancia en el monitoreo?



HOJA DE MONITOREO

		0%	40%	70%	100%
1. Etiqueta Telefónica 35%		Malo	Regular	Bueno	Excelente
1	Frase Abridora	Utiliza saludo e introducción oficial de forma profesional			
2	Conducta	Muestra una actitud amigable, profesional y cortés			
3	Lenguaje y Tono	Utiliza el tono y las frases apropiadas, Evita el "Caló"			
4	Habilidades de Contacto	Utiliza procedimientos de contacto adecuados, incluyendo el nombre del cliente, transferencias, y esperas.			
5	Cierre de llamada	Usa un cierre apropiado: Confirma la información y las acciones a tomar.			

TOTAL

		0%	40%	70%	100%
2. Interacción y Relación con el Cliente 35%					
6	Habilidad para escuchar	Escucha y Empatiza con los clientes, reconoce la necesidad o preocupación del cliente.			
7	Solución de Problemas	Obtiene información para determinar las necesidades de los clientes, aplica solución de problemas y resuelve efectivamente			
8	Habilidades de Comunicación	Comunica información acerca de la resolución dada a un cliente de forma clara y completa.			
9	Manejo de la Llamada	Controla la velocidad y el flujo de la conversación			

TOTAL

		0%	40%	70%	100%
3. Manejo de la Información y del Conocimiento 20%					
10	Experiencia	Demuestra conocimiento acerca de los servicios de la empresa entiende bien las políticas y procedimientos del Call Center			
11	Precisión	Verifica la identidad del que llama, provee información precisa Registra las notas correctamente, y asegura el seguimiento.			
12	Uso de los sistemas y adherencia al proceso	Demuestra habilidad para apegarse a los procesos, usa bien el sistema y las herramientas y sigue los scripts.			

TOTAL

		0%	40%	70%	100%
4. Eficiencia 10%					
13	Eficiencia general de la llamada	Maneja eficientemente los requerimientos de los clientes, mantiene la velocidad y el flujo de la llamada y controla el tiempo efectivamente.			

TOTAL

TOTAL	
-------	--



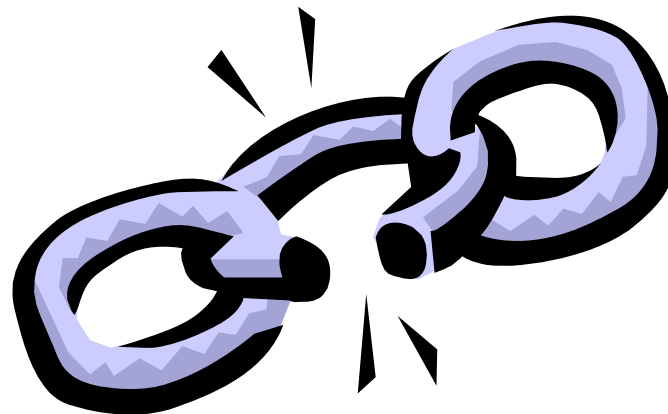
Este es un Modelo de Medición de la Calidad De la Llamada: Monitoreo

El Monitoreo es considerado La piedra angular del Centro de Contacto



La Parte Humana es la Ganadora!

- Aun cuando entre departamentos, o clientes internos seamos muy EFICIENTES en la parte Material y de Sistemas, SI LA PARTE HUMANA FALLA, se ROMPE la CADENA DE SERVICIO Y todos salimos perdiendo!



COMO MEJORO LA PARTE HUMANA?

- DEBEMOS SABER RECONOCER QUE LOS CLIENTES TIENEN **6 NECESIDADES BASICAS** QUE SI SON CUBIERTAS, TENEMOS GANADO EL JUEGO!



Las 6 necesidades básicas de los clientes

- 1. Amabilidad**
- 2. Comprensión y empatía**
- 3. Justicia**
- 4. Control**
- 5. Opciones y alternativas**
- 6. Información**

Seis necesidades básicas de los clientes.

Amabilidad: la necesidad mas básica, es cortesía con el cliente.

Comprensión y empatía: necesitan ser comprendidos sin juicios ni criticas.

Justicia: la necesidad de los clientes de ser tratados con justicia .

Ses necesidades básicas de los clientes.

Continuación

Control. La necesidad que tienen los clientes de sentirse en control de la situación.

Opciones y alternativas. El cliente necesita oír de ti que tienes interés en ayudarlo al darle alternativas de solución.

Información. El cliente necesita ser informado del avance de su situación o bien porque no se le puede atender.

Retomo esta pregunta para ti...



CUAL ES TU RESPONSABILIDAD?

- Como jefe de un equipo de trabajo.
 - Concientizar y enseñar a tu gente la importancia de atender con EXCELENCIA tanto al cliente Interno como Externo

Como miembro de un equipo de trabajo.

- Esforzarte por mantener una buena relación con tus clientes internos.

Como Jefe

- Debes desarrollar HABILIDADES DE COACHING



Los Grandes Jugadores tienen Grandes Coaches



SPK



*"Nuestra Pasión,
es el CLIENTE"*

J
u
l
i
a

R
o
b
e
r
t
s



Coach:
Steven
Spielberg

Un estudio reveló que los empleados del 60% de las empresas encuestadas dijeron que LA CAUSA NUMERO UNO de un mal desempeño de los clientes internos fue debió una pobre o insuficiente RETROALIMENTACION de sus Jefes (Parte crítica del coaching)

CONCLUSION

- Tú como jefe tienes una gran responsabilidad en como tu equipo de trabajo trata al Cliente Externo, eres responsable de que la Cadena de Servicio esté fuerte.
- Un cliente interno mal tratado, TRATA MAL AL CLIENTE EXTERNO
- Un cliente Externo mal tratado es un CLIENTE QUE VAMOS A PERDER! Y junto con el perdemos su dinero \$\$\$.
- SI PERDEMOS AL CLIENTE EXTERNO... PERDEREMOS NUESTRO TRABAJO!!!
- Y ES ASI COMO AFECTA EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO AL CLIENTE EXTERNO