

¿Cómo desarrollar una estrategia de Servicio?

Expositor:
MSc. José David Ulloa Soto

SAC: Una estrategia poderosa

El servicio es muy valioso para las empresas que están presionadas por la competencia. En la actualidad, las empresas de mayor éxito se centran en el Servicio, no el precio. Muchas empresas anuncian servicio, pero rara vez lo dan.

John Tshohl

6 Elementos básicos para implementar la base de un Plan de Servicio al Cliente

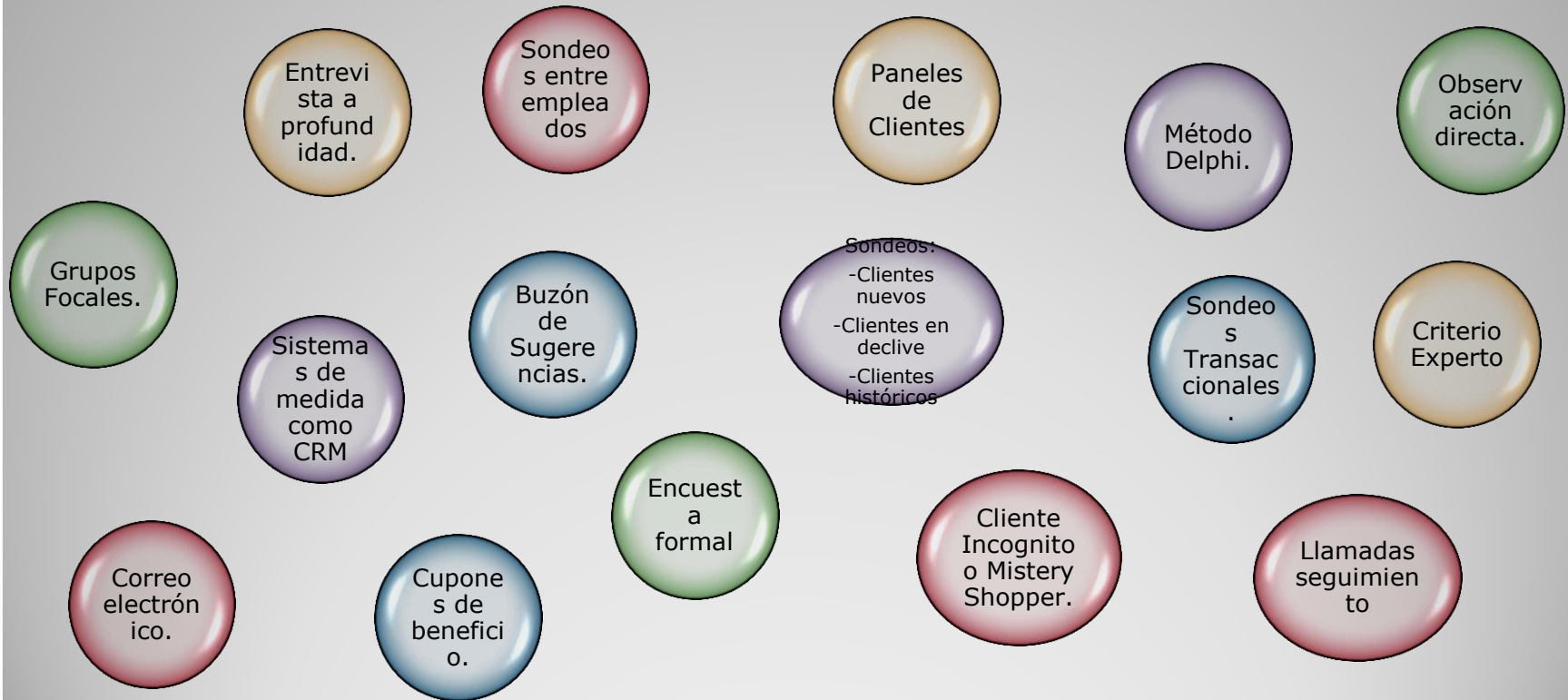


Desarrollando una estrategia de servicio

Primer Paso. Diagnóstico.

- Encuestas a clientes externos.
- Encuestas a clientes internos.
- ¿Qué es lo más importante para los clientes?
- ¿Qué opinan los empleados?
- ¿Qué estamos haciendo en la empresa?
- ¿Están identificados todos los momentos de verdad?

Algunas técnicas de recolección de datos más utilizadas



Segundo Paso. Visión, Objetivos y Estrategia de la Empresa.

- ¿Cuál es la filosofía de la empresa?
- ¿Cuáles son sus objetivos?
- Creación de Políticas y Garantías de la Empresa para el cliente.

(Ejem: Le devolvemos su dinero, satisfacción garantizada, resolución a su caso en x cantidad de horas, etc)

Otros ejemplos...

Programa de Recompensas cuando la empresa se equivoca.

Promesa: *"Le devolvemos su dinero".*

Habilitación de línea telefónica gratuita 24 Hrs.

Disminución de tramitología y procedimientos al 50%.

Análisis de los ciclos de servicio y establecimiento de tiempos de respuesta.

Establecimiento de del Top 10 de quejas y desarrollar procedimientos de respuesta definidos.

Muestras GRATIS.

Sistemas de CRM con mayores aplicaciones de seguimiento y relacionamiento.

Establecimiento de guiones de atención al público.

Creación de programas de lealtad (Concursos y programas de cliente frecuente).

Tarjetas de fidelización.

Concursos de Dinero virtual. Fidelización On Line.

Tercer Paso. Implementación del Plan.

- Capacitación de personal.
- Puesta en marcha de las garantías y políticas de SAC.
- Mezcla de Comunicación y Divulgación.
- Aplicación de instrumentos e indicadores de medición de satisfacción y calidad de servicio.

Desarrollando la Estrategia de Servicio al Cliente

Paso 1 Diagnóstico



Paso 2 Planificación

Orientación,
objetivos y filosofía
de la empresa

Creación de Políticas
y Garantías de
Servicio al Cliente

Estrategia de
Comunicación

Generación de
Mecanismos e
instrumentos de
medición de Calidad
en el SAC

Paso 3 Implementación

Capacitación al
Personal y
empoderamiento

Divulgación a los
clientes

Implementación del
Plan de Servicio al
Cliente

Fin de la presentación

- Muchas gracias...

José David Ulloa Soto

Email: jdavidulloa@gmail.com

My Blog: jdavidulloa.wordpress.com