

Aspectos de la prestación de servicios

La prestación del servicio al cliente se compone de determinados momentos de la verdad, considerados como cada uno de los instantes en los que el cliente tiene contacto con la persona a la que le presta dicho servicio.

Para un deportista cada minuto de la competición, es su momento de la verdad. Es donde tiene que demostrar un “servicio” excelente para conseguir el mejor resultado posible, enfrentándose a muchas cosas que no puede controlar y contra las que tiene que luchar.

Todos y cada uno de los momentos de la verdad son importantes y condicionan la satisfacción global del cliente. Los momentos de la verdad deben emplearse como un medio para obtener el éxito en cada detalle del servicio prestado y son la mayor oportunidad para añadir valor a nuestra interacción con el cliente. Fallar en uno de ellos, puede suponer anular los momentos de la verdad que hayamos superado con éxito.



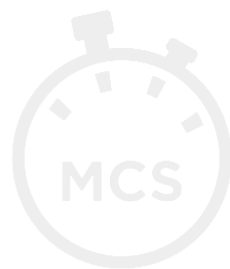
Para que esto no ocurra, los profesionales deben **unificar sus esfuerzos** con los de los demás profesionales de su equipo y del resto de departamentos. Cuando el trabajo de un grupo se convierte en trabajo en equipo, se logra la sinergia necesaria para realizar las conductas que describíamos más arriba y que consiguen una adecuada atención al cliente.

La calidad en el servicio de cualquier negocio tan sólo se alcanza por el sumatorio de prácticas excelentes individuales. Las prácticas excelentes individuales no se limitan a desarrollar eficazmente nuestra actividad, sino que implica compartir unos comportamientos coordinados entre todos los agentes implicados en el desarrollo de la actividad.

Los resultados que puede lograr un negocio, cuando todas las partes persiguen un fin común, son mucho mayores que aquéllos que podría generar cada parte por separado.

Estar en equipo no implica funcionar en equipo, y tampoco, que los recursos que se tengan para realizar esas funciones de equipo, permitan realizarlos. Por tanto, en una prestación de servicios adecuada, lo que no depende de nosotros es tan importante como lo que sí depende.

Los equipos deportivos trabajan y entrenan cada día con este motivo: conseguir un equilibrio entre ambas partes para que en su momento de verdad, la competición deportiva, las incidencias afecten lo menos posible en la consecución del resultado. Para nosotros, es la consecución de una buena prestación de servicio, mediante una adecuada atención al cliente utilizando las conductas que hemos descrito anteriormente.



MindCompanySport