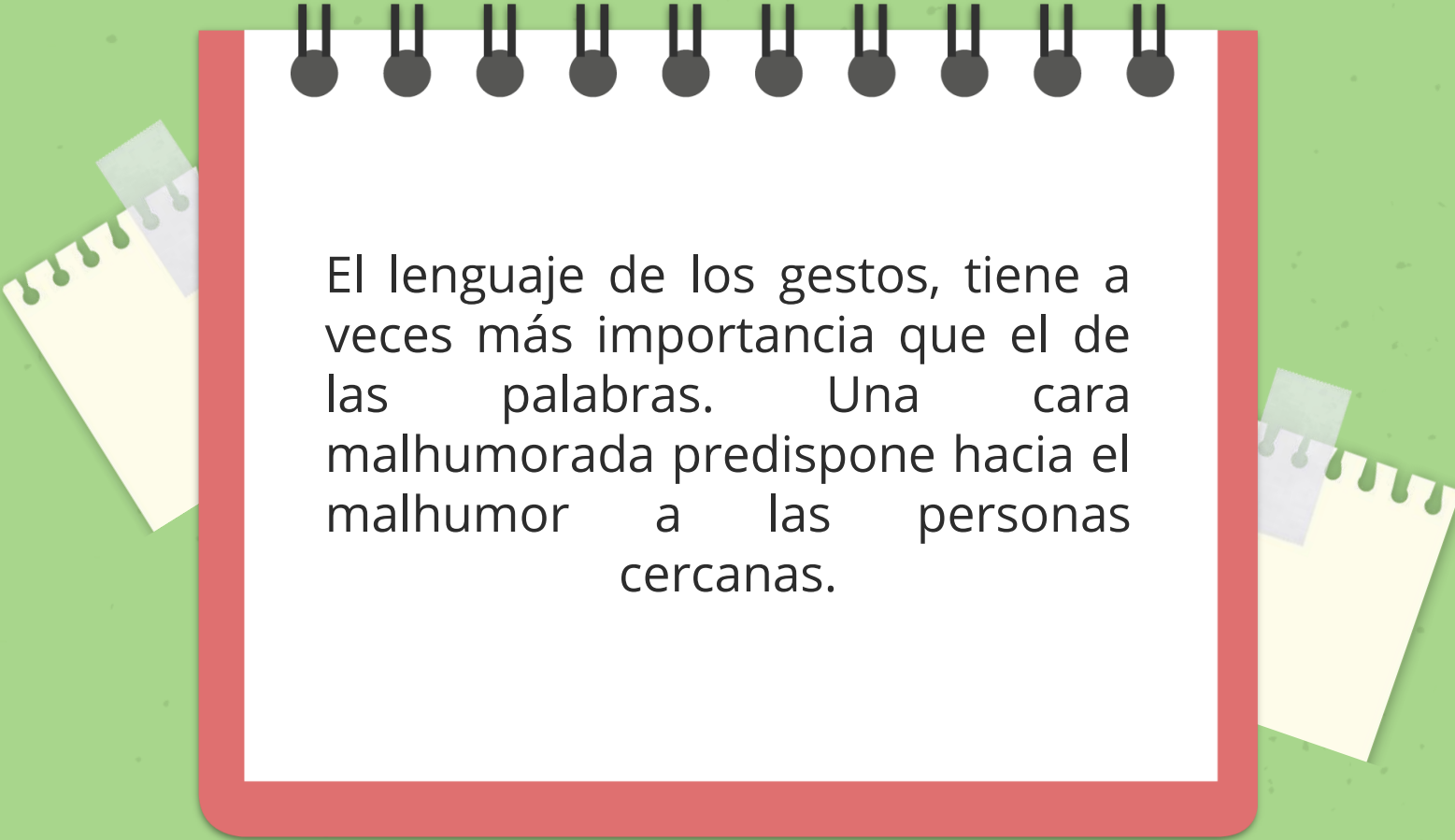


A spiral-bound notebook with a white cover and lined pages is the central focus. The notebook is open to a page with horizontal blue lines. The text 'Atención al cliente' is written in a bold, red, sans-serif font. The word 'Atención' is on the top line, and 'al cliente' is on the line below it. A yellow horizontal line is positioned between the two lines of text. The notebook is decorated with several sticky notes: a yellow one at the top left, a yellow one at the bottom left with a red curved line, and two rectangular ones (one orange, one yellow) on the right side. The background is a solid green color with a subtle pattern of small white dots. The notebook's spiral binding is visible on the left side.

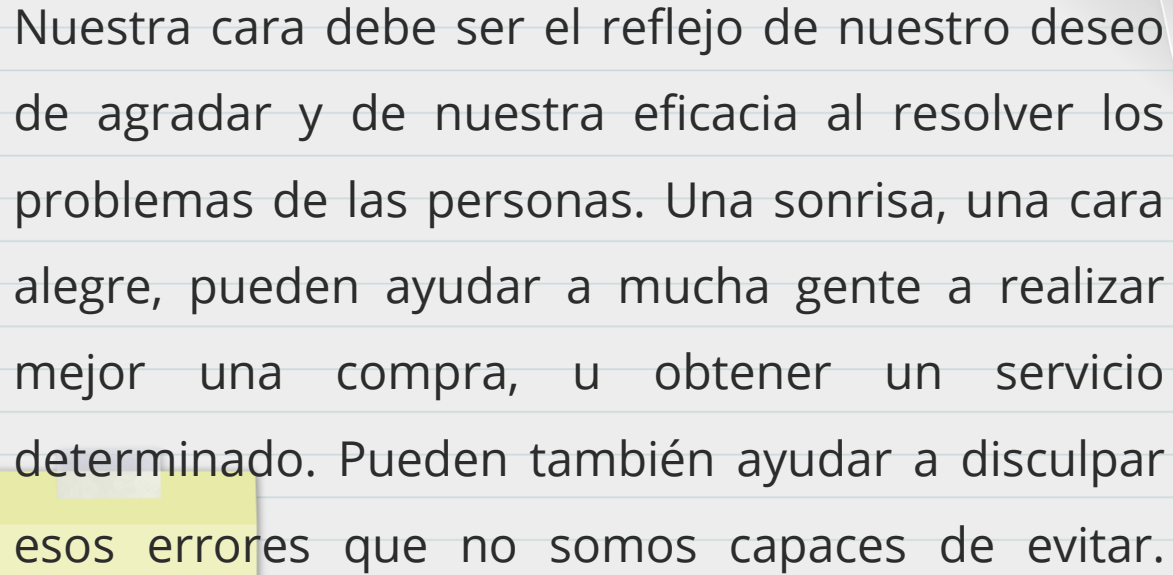
Atención al — cliente —

Lenguaje gestual

“MacDonalds” recomendaba a sus empleados que mirasen a los ojos de sus clientes, pero esta recomendación no siempre es adecuada ya que mirar a los ojos sin emoción resulta contraproducente.



El lenguaje de los gestos, tiene a veces más importancia que el de las palabras. Una cara malhumorada predispone hacia el malhumor a las personas cercanas.



Nuestra cara debe ser el reflejo de nuestro deseo de agradar y de nuestra eficacia al resolver los problemas de las personas. Una sonrisa, una cara alegre, pueden ayudar a mucha gente a realizar mejor una compra, u obtener un servicio determinado. Pueden también ayudar a disculpar esos errores que no somos capaces de evitar.



Distribución del tiempo

La atención al público es uno de los más notables servicios al cliente.

Piense en lo siguiente:

“Si después de estar esperando tres cuartos de hora a que un funcionario quede libre, en el momento que me toca el turno veo que éste se levanta y me dice que lo siente pero es su hora de tomar el bocadillo.”

¿Cómo se sentiría?

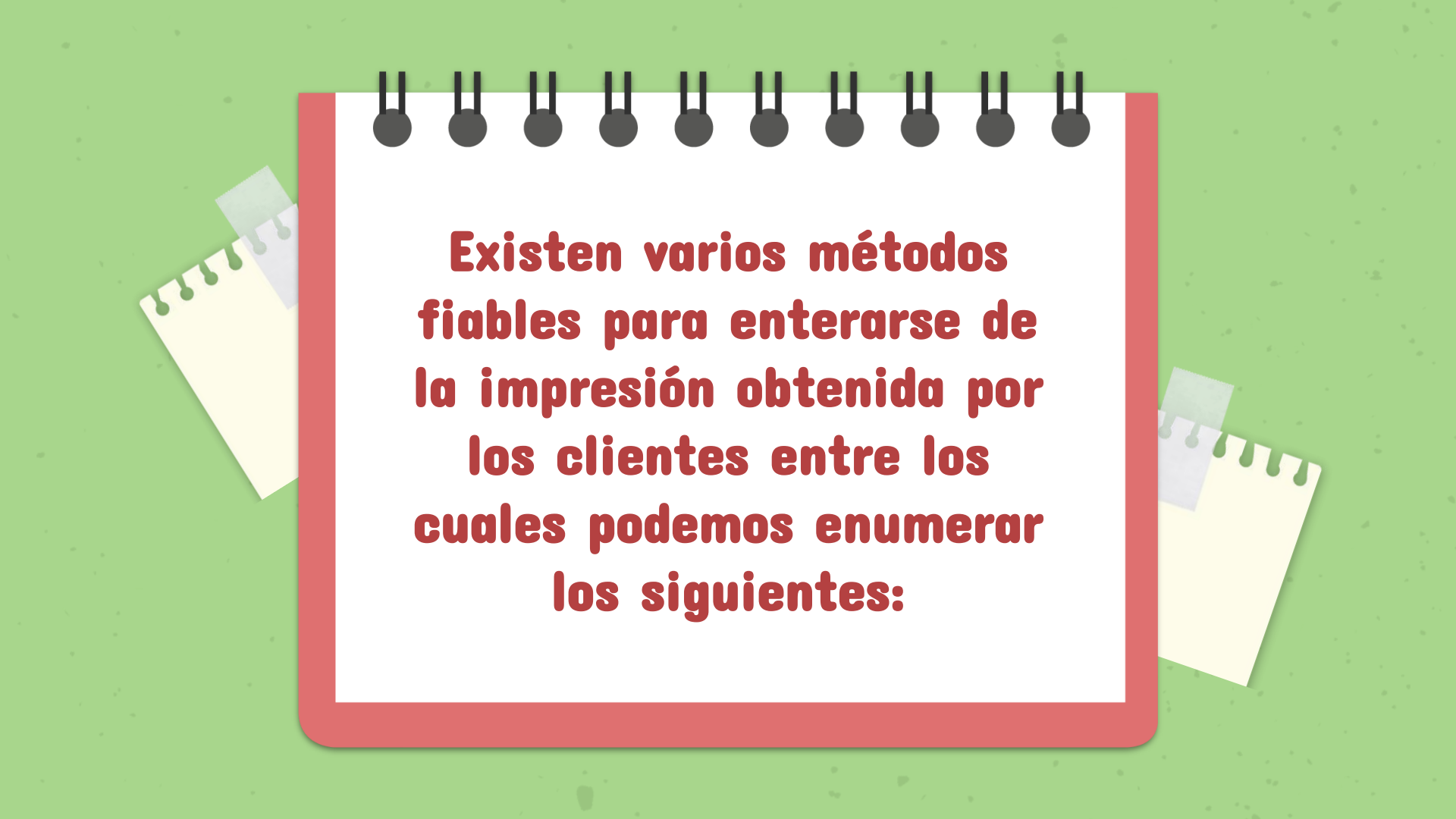
- ❖ Nadie puede discutir los derechos de un trabajador, pero éstos deben compatibilizarse con la eliminación de este tipo de anomalías.
- ❖ Si un empleado ve que se acerca su hora reglamentaria de descanso o interrupción de jornada, ha de esforzarse por comprobar que nadie está esperando por él en ese momento y si así ocurre, es su deber mínimo ponerle al tanto de la situación y aconsejarle que vuelva dentro de un rato o se dirija a un compañero o compañera de trabajo.



**Medida de la
calidad de
servicio por el
cliente**

La calidad percibida por el cliente, los atributos que asigna él mismo al servicio que se le ofrece, no coinciden necesariamente con la calidad que mide la propia organización, ni con las características de servicio diseñadas.

Por ello resulta decisivo ponerse en el lugar del cliente, ya que estaremos más próximos a su mentalidad, pudiendo así anticiparnos y ofrecerle un servicio en el que la medición de los parámetros ofrezca una valoración elevada.



**Existen varios métodos
fiables para enterarse de
la impresión obtenida por
los clientes entre los
cuales podemos enumerar
los siguientes:**

Estudio minucioso de la prestación.

1. Consiste en seleccionar un determinado proceso de servicio para ser estudiado con todo detalle durante la ejecución del mismo y con posterioridad a su prestación.
2. Del estudio de estos parámetros y de las evaluaciones realizadas han de derivarse las acciones de mejora que es necesario diseñar e implantar, para optimizar la calidad del proceso de servicio sometido a estudio minucioso

Utilización de clientes ficticios.

- ❖ Se trata de una técnica ampliamente utilizada en empresas de servicios y también puede relacionarse con la realización de una auditoría de control llevada a cabo de forma subrepticia.
- ❖ La técnica es practicada actualmente por muchas empresas de servicio, tales como compañías aéreas, bancos, grandes almacenes y agencias de viaje.

Encuestas a los clientes.

1. El sistema más extendido para conseguir la medida de la calidad desde el punto de vista del cliente es el de la realización de encuestas de satisfacción en el momento inmediatamente posterior a la prestación del servicio



NORMAS ISO 9000

Las normas de la serie ISO 9000 fueron establecidas por la organización internacional de normalización (ISO) para dar respuesta a una necesidad de las organizaciones, la de precisar los requisitos que debería tener un sistema de gestión de la calidad.

La familia de normas ISO 9000 que está actualmente en vigor, se compone de 3 normas:

- ❖ ISO 9000:2005 “Sistemas de gestión de la calidad. Principios y vocabulario”
- ❖ ISO 9001:2008 “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”
- ❖ ISO 9004:2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad”

A graphic of a spiral-bound notebook with a white page and a red border, set against a green background. The spiral binding is at the top. The text is centered on the page.

**Norma ISO
9004-2**

“Gestión de calidad y elementos del sistema de la calidad. Parte 2: Guía para los servicios”

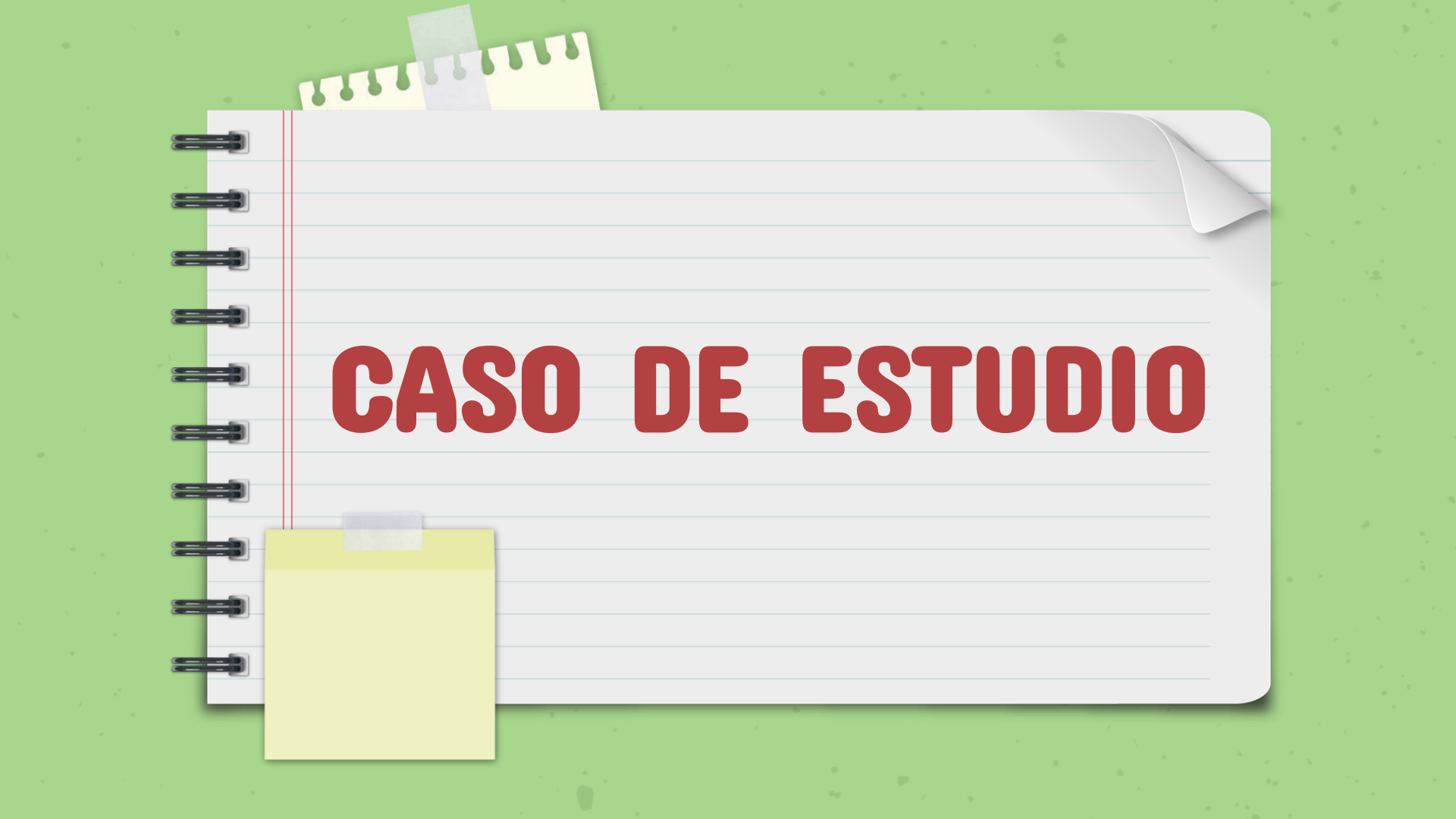
Tiene por objeto animar a las organizaciones y a las empresas a gestionar los aspectos de la calidad en sus actividades de servicios de una forma más eficaz.

1. Las normas ISO son acordadas internacionalmente por expertos
2. Los estándares son la sabiduría destilada de personas con experiencia en su tema y que conocen las necesidades de las organizaciones que representan: personas como fabricantes, vendedores, compradores, clientes, asociaciones comerciales, usuarios o reguladores.

1. ISO 9004: 2018 proporciona pautas para mejorar la capacidad de una organización para lograr un éxito sostenido. Esta guía es consistente con los principios de gestión de calidad dados en ISO 9000: 2015.

1. La implementación de las Normas ISO no es obligatoria, pero su cumplimiento puede ser exigido por el comprador o por el mercado, debido a que se trata de estándares que garantizan niveles de calidad que los proveedores deben cumplir.

<http://www.iso.org/>

A spiral-bound notebook with a white cover and lined pages is set against a green background. The notebook is open to a page with horizontal lines. A red vertical margin line is on the left. The text "CASO DE ESTUDIO" is written in large, bold, red capital letters across the center of the page. There are two yellow sticky notes: one at the top left and one at the bottom left. The top right corner of the page is curled up.

CASO DE ESTUDIO