

Calidad Total en los Servicios

La calidad total en los servicios permite que la organización sea más rentable, es por eso por lo que las organizaciones deben comprender en qué términos perciben sus clientes la calidad y qué tanto esperan. Así las empresas deben luchar por ofrecer una calidad relativamente más alta que sus competidores.

Las empresas de servicios deben establecer programas de calidad total. Se deben de asegurar de incluir (Tschohl, 1991):

- Infraestructura de servicio para respaldo y atención al cliente como garantía de servicio que promueva su credibilidad y confianza.
- Involucramiento y liderazgo de la alta administración.
- Plan estratégico de servicio.
- Procedimientos para comprender las necesidades y expectativas del cliente con un enfoque de valor que permita diseñar el producto o servicio que satisfaga al consumidor.
- Sistema de evaluación de los costos asociados directos e indirectos a la falta de calidad en el servicio.
- Sistemas de medición del grado de satisfacción del cliente, basados en encuestas periódicas, así como en la documentación de experiencias buenas y malas en la relación y trato al cliente.
- Sistemas de mejoramiento de la calidad en el servicio que se basen en el conocimiento de las causas de error y su relación con la actitud y el comportamiento del personal asignado específicamente para tratar, de manera directa, a los clientes.

Calidad Total en los Servicios

Mejorar la calidad en el servicio se basa en observar y medir, el objetivo es exceder las expectativas del cliente mediante un enfoque positivo en la calidad, donde las quejas del cliente sean cero por mal servicio.

Te recomendamos tomar en cuenta al personal de servicio, ellos perciben con claridad las inquietudes del cliente, al mismo tiempo su satisfacción en el trabajo se ve reflejada en sus actitudes y comportamiento.

Los problemas de calidad en el servicio por lo general son de las relaciones humanas más que de organización. El uso de la administración a la par de la psicología en planes permanentes de educación y capacitación, son elementos fundamentales para crear un ambiente humano propicio para la calidad.

Por todo lo anterior, las organizaciones de servicios deben contar con una operación flexible que responda de forma rápida a los deseos y necesidades del consumidor, sobrepasando sus expectativas y transfiriendo valor mediante productos y servicios innovadores.

Este mundo cambiante demanda que cada empresa invierta en el capital humano, lo cual les asegure personal capacitado, educado y con vocación de servicio para agregar, de forma permanente, valor al cliente en todos los procesos de la cadena.

Recuerda, las organizaciones de servicio no pueden operar mediante la supervisión directa de los empleados, pues un empleado de servicio interactúa más con el cliente que con su supervisor.

Calidad Total en los Servicios

Es importante desarrollar una cultura de servicio en la que su comportamiento se dirija indirectamente mediante valores culturales creados en los diversos sistemas organizacionales (Schneider y Bowen, 1995).

Para mejorar el nivel de satisfacción, la calidad en el servicio se debe medir y analizar mediante procedimientos similares a los que se utilizan en los programas de calidad en empresas de transformación. Los programas de calidad en las organizaciones de servicio tienen algunas características que los distinguen dada la naturaleza de los servicios.

Referencias:

- Cantú Delgado, H. (2011). Desarrollo de una Cultura de Calidad. Cuarta Edición. Mc Graw Hill. México, DF. pp.129-130 ISBN:978-607-15-0572-9.
- Tschohl, J. (1991). Alcanzando la Excelencia mediante el Servicio al Cliente. Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid, España. ISBN: 84-7978-151-3.