

# Calidad Aplicada a los Servicios

Un servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente. Por ejemplo: servir un plato de alimentos, reparar un televisor, llenar un tanque de gasolina, entre muchos más.

La calidad aplicada a los servicios busca superar las expectativas del cliente. Los servicios tienen la desventaja de que no pueden ser inspeccionados, los recibe el cliente sin control de calidad. Donde cada persona de contacto es un fabricante de servicios. Los servicios no pueden ser rechazados antes de que los reciba el cliente. Muchas veces el producto tiene menos importancia para el cliente por lo cual el servicio tiene mayor importancia para el cliente.

***“... el cliente es el punto de enfoque, la razón de ser de la empresa”***

**Calidad:** consiste en cumplir expectativas del cliente.

**Baja calidad:** indica estar debajo de las expectativas del cliente.

**Alta calidad:** señala estar arriba de las expectativas del cliente.

**Calidad en el servicio:** consiste en que el servicio recibido es igual al servicio esperado.

## 8

## Pecados en el Servicio

1

La apatía (ley del sorbete). Es una actitud que le dice al cliente: "Me vale sorbete".

2

La sacudida (ley del pescado). Sacudirse al cliente como dé lugar: "Este no es mi departamento".

3

La frialdad (ley del hielo). Hostilidad, impaciencia, frialdad, que le dicen al cliente: "Apúrese, me está molestando".

4

La condescendencia (ley de sí). Decir sí a todo, tratar al cliente como un ser no pensante y olvidarlo lo antes posible.

5

La negación (ley del no). "Discúlpenos", "No lo trabajamos", "No es posible".

6

El robotismo. "Gracias, el que sigue", sonrisa automática, cráneo vacío. "

7

La regla del tres. Primero la empresa; luego, las políticas de la empresa; después, la empresa y sus políticas.

8

El rebote (ley de la pelota). "Disculpe llame a la extensión...", "Vaya al departamento de..."

# Calidad Aplicada a los Servicios

## **Referencias:**

- Dale H. Besterfield (2009). Control de Calidad. Pearson Prentice Hall. México.
- Domínguez Machaca José Antonio, (1995) Dirección de Operaciones: Aspectos Estratégicos en la Producción y los Servicios. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Gilles Legault, (2000) Alcanzar la Calidad Total en una Empresa de Servicios, México, Trillas.
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C., (2007). Catálogo de Normas Mexicanas, México.
- Mercado Ramírez Ernesto (1999), Implantación y Auditoría de un Programa de Administración de la Calidad Total e ISO 9000, Instituto Politécnico Nacional, México.
- Müeller de la Lama Enrique (2004), Cultura de Calidad de Servicio, México, Trillas.
- Palacios Blanco José Luis, (2006), Administración de la Calidad, Trillas.
- Reza Trosino Jesús Carlos (2001), Administración Total para las Organizaciones del Tercer Milenio, México, Pac.
- Summers Donna, (2006). Administración de la Calidad. Pearson Prentice Hall. México.