

Elementos Clave para Satisfacer a los Clientes y Obtener el Éxito Organizacional

En un mundo tan competitivo como el de hoy, es muy importante centrarse en la satisfacción del cliente. Una empresa ya no puede vender un producto sin importarle si al cliente le gusta o no. Y esto es porque la competencia entre las industrias y las expectativas de los clientes han crecido considerablemente.

“Las industrias deben volver a centrarse en el cliente o arriesgarse a perderlo por completo”. La satisfacción del cliente es qué tanto cumplen los productos o servicios con las expectativas de los consumidores. Esto no solo refleja si los clientes están satisfechos con su compra o no, también mide el grado en que los clientes están satisfechos con el producto.

¿Por qué es Importante la Satisfacción del Cliente?

La satisfacción del cliente es considerada como un factor vital en el éxito de cualquier negocio. Y es por eso que los CEOs deben centrar sus esfuerzos en alcanzarla. A continuación se dan algunas razones:

1. Es un indicador del éxito de una empresa

Cuando una empresa logra un nivel superior en la satisfacción del cliente, puede estar seguro de sus perspectivas de crecimiento. Ya que el éxito no depende de un par de buenos años.

2. Se asegura una vasta red de clientes

La lealtad de los clientes y las referencias crecen junto con la satisfacción. Y esa es la clave para que cualquier negocio asegure un crecimiento constante en las ventas, ya que aumentan la base de clientes. Los clientes que son felices con un producto, regresarán a comprar más,

3. Ayuda a dominar el mercado

Cuando los clientes de un negocio están más satisfechos que la mayoría de sus contrapartes en una industria, hacen que destaque y se convierta en un dominador del mercado.

Los líderes de las organizaciones eficientes de nuestros días han estudiado las teorías de administración de la calidad desarrolladas por gurús como Armand Fegenbaum, W. Edwards Deming y Joseph Juran, entre otros, buscando comprender mejor la filosofía que sirve de base para satisfacer los deseos de los clientes. Aun cuando los puntos de vista de cada uno de los especialistas mencionados difieren respecto de la creación de organizaciones eficientes, todos ellos aluden a los mismos elementos clave. Con el propósito de satisfacer conscientemente a los clientes, las organizaciones eficientes deben:

- Determinar quiénes son sus clientes.
- Precisar cuáles son los factores críticos de éxito que les permitirán responder a las necesidades, requerimientos y expectativas de sus clientes.
- Establecer procesos efectivos que les permitan generar productos y servicios acordes con las necesidades, requerimientos y expectativas de sus clientes.
- Enfocar sus esfuerzos en mejorar sus procesos y desarrollar métodos para evaluarlos.
- Desarrollar, en las posiciones directivas, el nivel de compromiso y participación necesarios para alcanzar el éxito organizacional.

Buscando mejorar sus propios procesos y complacer a sus clientes, los líderes de las organizaciones eficientes analizan y aplican las ideas de especialistas como los que veremos en esta lección.

Referencias:

- Ceos deben asegurar la satisfacción del cliente, (2015). Mundo Ejecutivo, Management. Consultado el 08 de febrero de 2016 a partir de: <http://mundoejecutivo.com.mx/management/2015/07/13/ceos-deben-asegurar-satisfaccion-cliente>
- Summers Donna, (2006). Administración de la Calidad. Pearson Prentice Hall. México. p.14 ISBN: 970-26-0813-9.