



¿ESTAS PERDIENDO CLIENTES?

Existen estudios que ha demostrado que la empresa promedio pierde entre el 10 y el 30 por ciento de sus clientes al año. ¿Sabes porqué? ¿Alguien en la empresa puede dar una explicación al respecto?

Es muy probable que no tengamos una respuesta positiva a estas preguntas.

Casi siempre, este 10 al 30% de clientes perdidos se deben a expectativas de servicio no cumplidas. Es la llamada brecha de servicio; pero hay 5 sub brechas que son la raíz del problema.

1. BRECHA COMUNICACIONAL.

¿Cuántas veces hemos visto anuncios o promociones de productos que parecen ser maravillosos? y ¿Qué pasa cuando los usamos? De repente la hamburguesa no es tan apetitosa como se ve en la tele o en el póster o la sobrecarga –aeromoza les suelen llamar- no me sonrío como en el anuncio.

Estos son ejemplos de la brecha de comunicación que se da cuando las promesas superan la capacidad de la empresa para cumplirlas. El resultado, una diferencia entre lo ofrecido y lo recibido.

2. BRECHA DE ENTENDIMIENTO.

Esta brecha es consecuencia de puntos de vista diferentes entre quien dirige el negocio y sus clientes.

Existen empresas que implementan planes, mediciones de calidad, y mejoras que no se enfocan a lo que realmente le importa al cliente. Se esfuerzan, pero no en el sentido que al cliente le interesa.

3. BRECHA DE PROCESOS.

Imaginemos que su empresa tiene una comunicación eficaz con el cliente y además lo entiende perfectamente. Pero esto no se traduce necesariamente en procesos y sistemas adecuados para atenderlos.

Por ejemplo los bancos, se sabe que los viernes y días de pago –quincenas- hay un flujo mayor de clientes; sin embargo, esto no sucede siempre. ¿Cuántas veces no le ha pasado que esta en una fila enorme y solo hay una o dos ventanillas atendiendo?

4. BRECHA DE COMPORTAMIENTO.



Comunicación Alterna Del concepto al resultado

Supongamos que todo lo descrito anteriormente no implica a su organización pero sigue teniendo clientes insatisfechos. Quizá lo que pasa es que su personal no tiene una cultura de servicio, ni la suficiente libertad ni capacidad para atender al cliente, esta es la brecha más usual en las empresas mexicanas.

5. BRECHA DE PERCEPCIÓN

En este momento es posible que ustedes piensen que las 4 brechas mencionadas anteriormente no existen en su empresa y que aún así existen clientes insatisfechos.

Una de las razones pudiera ser que el cliente no está PERCIBIENDO el trabajo continuo que su empresa realiza para mejorar la calidad del servicio. La razón

de esto es que el cliente tiende a quedarse con lo malo y a recordar que su servicio era pésimo, y para borrar esta imagen hace falta tiempo y mucho talento

por parte de las personas que están en contacto con los clientes. Recuerde que la percepción del cliente es "la única verdad que existe" y es en ésta en la

que basan sus decisiones de compra.

La única forma de entender mejor estas brechas y de saber como mejorarlas es a través de una constante medición y retroalimentación de sus clientes.

Recuerde que las expectativas y necesidades del cliente son un blanco móvil, por lo cual las organizaciones deben de estar siempre atentas a sus necesidades.

Probablemente muchos se pregunten lo siguiente:

¿Para qué gastar dinero en tanto esfuerzo de medición y creación de calidad si siempre consigo nuevos clientes? La respuesta es muy sencilla, cuesta mucho más adquirir un cliente nuevo que retener los existentes.