



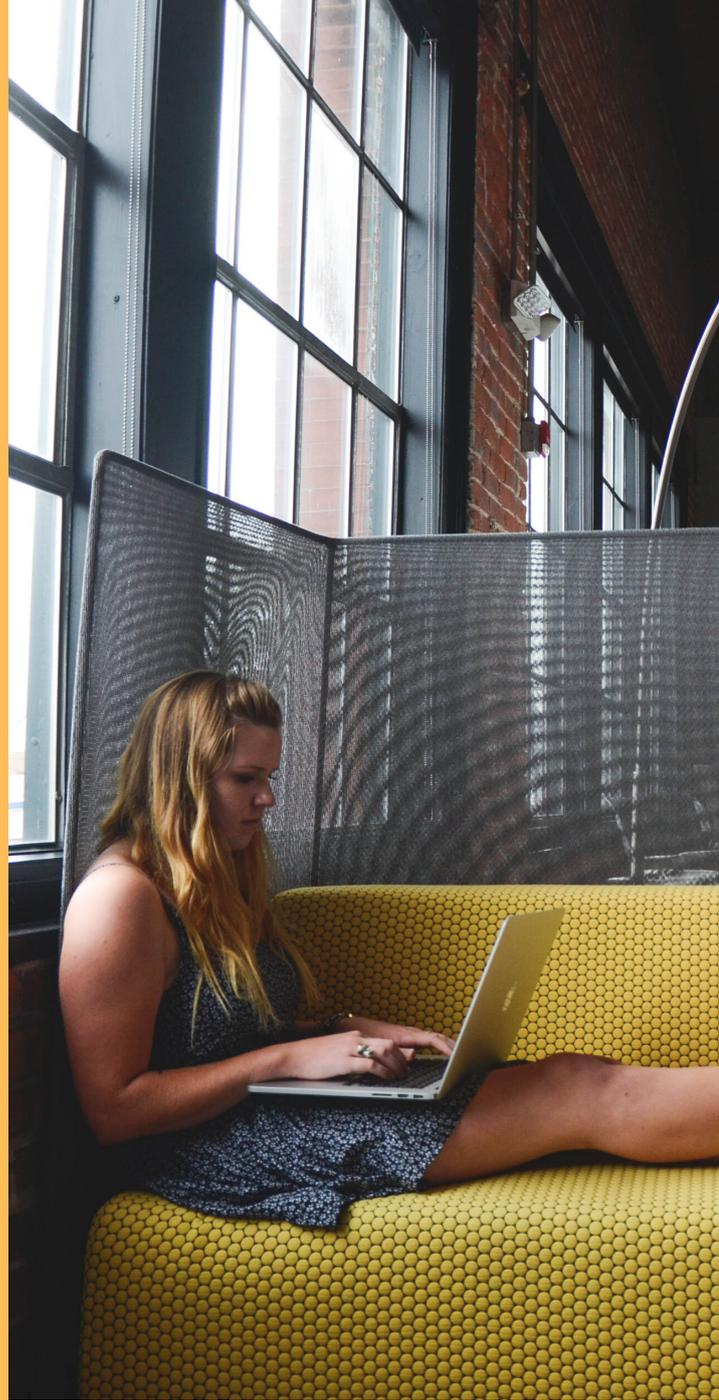
CÓMO MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO

Brindar un servicio excepcional al cliente se encuentra en el corazón de la misión de muchas organizaciones. Es el tema central de libros, artículos, seminarios de motivación y cursos de negocios. Su valor es indiscutible en los círculos empresariales. Sin embargo, en lo que muchas empresas no se enfocan es en el camino principal hacia un servicio al cliente excepcional: el Servicio al Cliente Interno.

Definir estándares de servicio es una pequeña parte del proceso. Lo más relevante es identificar los factores que inciden en la satisfacción interna por el servicio que le entregan otras personas de la organización, los cuales no siempre son medible por los SLA (Service Level Agreement).

Por ejemplo, cuando tenemos un problema y llamamos al call center de una empresa para pedir ayuda, puede que el SLA de responder el teléfono antes del tercer ring se cumpla, puede que el SLA de resolver el problema se cumple, pero puede que nos quedemos con la sensación que la persona que nos atendió estaba apurada y lo único que quería era cortarnos el teléfono. Bajo este ejemplo, los SLA se cumplieron, pero la satisfacción del cliente no fue buena.

El primer paso para iniciar el camino de la mejora del Servicio al Cliente Interno es la Medición de la percepción de la calidad del servicio actual, para luego construir el nuevo estándar de servicio en co-creación con los usuarios internos.



El primer paso es la Medición de la percepción de la calidad del servicio

Un mal Servicio al Cliente Interno impacta tanto en el **Desempeño de las personas** porque sienten que no reciben el apoyo esperado por parte de las otras áreas, como en el **Clima Laboral**, ya que finalmente el mal servicio termina impactando las relaciones entre las personas.

Impacto en el Clima Laboral

Una mala calidad de servicio al cliente interno afecta no solamente el desempeño (performance) y productividad de las personas, sino que también afecta el clima laboral.

Un mal servicio afecta las relaciones entre las personas ya que tiene un impacto directo en el desempeño de cada uno. Esto se traduce en atrasos en las entregas, malos entendidos, entregables que no cumplen en calidad o forma, evasión de responsabilidades, restar fluidez al poner mayores trabas administrativas como cuando se solicita que le envíen un email para algo que ya se conversó, etc.



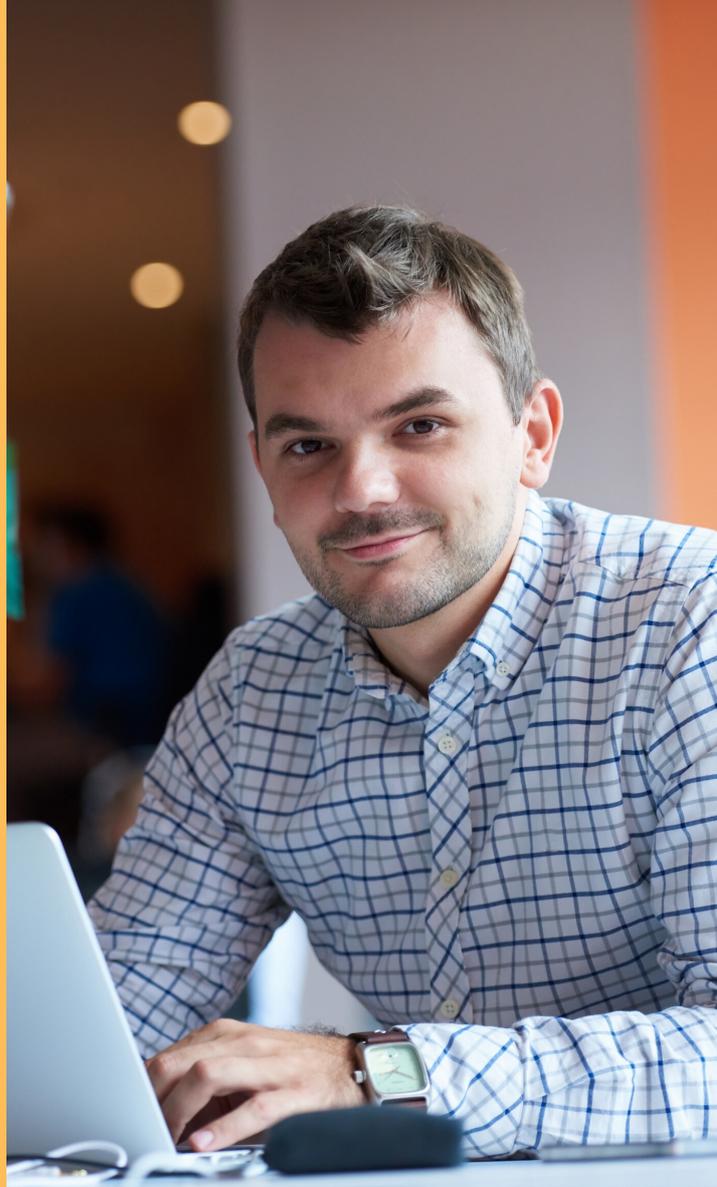
Dentro de las Buenas Prácticas para mejorar el SCI tenemos:

1. Sin el otro, no hay compañía. Al servir a nuestros compañeros de trabajo, los capacitamos para servir a sus clientes y hacer que la magia suceda.
2. Esforzarse por servir tanto los deseos expresados como los no expresados de sus empleados internos.
4. El lenguaje importa, tanto interna como externamente, porque los sentimientos son importantes. "Por favor" y "Gracias" no son frases prohibidas. Úsalos a menudo.
5. Se espera respeto. Sin excepciones La intimidación debe abordarse de inmediato, sin importar cuán alto en la organización ocurra
6. La informalidad es aceptable internamente, pero la amabilidad no es negociable.
7. Al igual que con el servicio al cliente externo, hay tres etapas para cada servicio: comenzar, realizar el servicio y cerrar el servicio. Si solo hace el ítem del medio (realiza el servicio), fallará.
8. Lo que se celebra se repite. Al celebrar los momentos en que nuestros compañeros de trabajo tienen éxito en el trabajo, inspiramos un mayor éxito.
9. Crear estándares de servicio interno los cuales deben ser definidos y acordados por el cliente interno y el oferente del servicio.
10. Las personas tienen derecho a participar en el diseño del trabajo que realizan o que les afecta. Solicite las opiniones y opiniones de los empleados afectados antes de lanzar una nueva iniciativa.

Pasos para mejorar el SCI

Para mejorar el SCI debemos seguir los siguientes pasos:

1. Identificar los clientes internos, servicios y atributos de servicio
2. Medir la satisfacción con la calidad de SCI actual
3. Co-crear los servicios y atributos en conjunto con los clientes internos y el oferente del servicio
4. Capacitar a los colaboradores en técnicas de negociación
5. Definir estándares de servicio
6. Fortalecer la comunicación interna
7. Empoderar a los colaboradores para que sean ellos los que realicen ajustes al nivel de servicio (Instancias de conversación)
8. Fortalecer la responsabilidad en los equipos
9. Implementar instancias de reconocimiento
10. Medir periódicamente (idealmente dos veces al año)



La co-creación de los servicios es clave para mejorar el SCI

¿NECESITAS AYUDA?

En BeAdaptive le ayudamos a mejorar el Servicio al Cliente Interno (SCI) para que mejore la satisfacción de sus colaboradores y el clima laboral.



www.beadaptive.xyz



+569-93595320