

CLAVES PARA MEJORAR

LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS



Claves para mejorar los procesos de prestación de servicios

1 Prepara el servicio

Define el grupo de clientes al que deseas llegar y alista todo lo que necesitas para poder prestarles el servicio (insumos, elementos, herramientas y personas)

Organiza las actividades a desarrollar como un paso a paso, a quién dejas como responsable, cuánto tiempo durará cada actividad y cuánto te costará realizarlo.

Contacta a tus clientes por llamada, redes sociales u otro medio para establecer detalles del servicio.

Ten en cuenta las normas y reglamentación vigente que apliquen a tu servicio y, en este momento de coyuntura, los protocolos definidos por los gobiernos.

2 Brinda el servicio

Cumple con todo lo que le ofreciste a tu cliente, valida la calidad y sé puntual.

Ten presente que el servicio al cliente es un aspecto clave para que él vuelva.

Asegúrate de que todas las personas que te colaboran realicen las actividades como las organizaste y que no excedan los costos definidos.

Brinda claridad en todo momento a tus clientes y empleados en la información que manejas para cada servicio.

Finalmente, invítalo a que cuente con tu empresa cuando necesite nuevamente de esos servicios y dale las gracias por haberte tenido en cuenta.

3 Verifica tu servicio prestado

Verifica, una vez termines de brindar tus servicios, que el cliente quede satisfecho. Puedes establecer preguntas cortas para identificar si todas sus expectativas quedaron cubiertas o atendidas o si tuvo alguna inconformidad.

Establece, lo antes posible, acciones para mejorar con base en lo que te dicen tus clientes.