

El billete que camina

Una de las experiencias más satisfactorias de calidad en el servicio que he tenido la suerte de conocer fue en una escuela de negocios. Se trataba de una organización educativa donde todos los trabajadores sabían lo importante que era la tarea que cumplían para generar el máximo nivel de satisfacción de los estudiantes.

Un poco sorprendida de la capacidad que habían tenido para inspirar esa misma actitud en todo el personal, pregunté cuál era el secreto y la respuesta fue que mucha capacitación. Sin embargo, no quedé convencida con la explicación porque conozco muchas organizaciones que invierten importantes sumas de dinero en capacitación y no logran nunca inspirar la filosofía que encontré en esta institución.

Finalmente, una de las trabajadoras me confesó que la clave estaba en que cada vez que atendían a un estudiante, se imaginaban un billete caminando que querían que se quedara con ellos y por eso lo trataban tan bien. Cada estudiante que quedaba satisfecho atraía a más estudiantes y eso significaba buenos resultados para la entidad educativa y un trabajo seguro para ellos.

Si bien puede resultar un tanto exagerada esta ficción que creó esta institución para persuadir a sus empleados de que hay que tratar al consumidor como un rey, lo cierto es que son los consumidores los que hacen grandes a las marcas cada vez que adquieren un producto o servicio.

En una economía tan competitiva, la mejor forma de fidelizar a los consumidores es haciendo de la venta de sus productos y servicios experiencias memorables.

¿Cómo está tratando Usted a sus clientes?