

## Concuerdan las Expectativas de su Cliente y la Oferta Suya?

Todos están de acuerdo en que usted debe conocer las expectativas de su cliente, pero pocos tienen una forma estructurada de conocer dichas expectativas y organizar el proceso para satisfacerlas o superarlas. Por esto presentamos dos metodologías basadas en los conceptos de expertos tales como Wawa, Whiteley y los investigadores de la universidad de Texas A&M, conocidas como el Mapa de Expectativas del Cliente (MEC) y el Scorecard Dinámico del Cliente.

Este mapa se compone de los siguientes elementos: i) calidad del servicio, ii) calidad del producto y iii) costo. Cada uno de estos elementos tiene sus componentes.

### Elemento Calidad del Servicio:

1. **Confiabilidad:** cumplimiento de las promesas, continuidad del personal, consistencia en el desempeño.
2. **Aseguramiento:** habilidad para inspirar confianza y seguridad en los clientes.
3. **Tangibles:** manifestaciones físicas del servicio.
4. **Empatía:** prácticas que sugieren respeto, cuidado, preocupación por entregar atención individual.
5. **Capacidad de respuesta:** disposición y preparación de los empleados para ayudar a entregar el servicio en forma oportuna.

### Elemento Calidad del Producto:

1. **Grado de calidad:** imagen y diseño; cantidad de características y atributos; cuidado con el que el producto o servicio es hecho o diseñado.
2. **Aptitud de uso:** necesidades del cliente o requerimientos para el desempeño
3. **Conformidad a especificaciones:** estándares requeridos y especificaciones

### Elemento Costo:

1. **Precio:** lo que el cliente espera pagar por el producto o servicio
2. **Incentivos:** la promesa de recompensas por la compra o la provisión de protección contra las pérdidas.

### El Scorecard Dinámico del Cliente

Complementario al Mapa de Expectativas, es preciso que usted haga el Scorecard Dinámico del cliente. El cual tiene los siguientes elementos:

### Gente

- Sus empleados tienen la necesaria capacidad y compromiso?, tienen un buen alineamiento con la estrategia?
- tienen confiabilidad sus resultados?
- tienen buen empoderamiento?
- están satisfechos?.

### Procesos

- se han reducido los tiempos y los desperdicios en los procesos suyos?
- tienen una buena precisión?
- el costo es el requerido?
- la productividad es de buen nivel?
- cada proceso tiene impacto?
- las consecuencias en el cliente se conocen y monitorean?

### Oferta

- sus clientes perciben un valor superior en los productos o servicios de usted?
- generan conveniencia al cliente?
- tienen un buen desempeño?
- satisfacen las expectativas del cliente?
- tienen buen nivel de competitividad?.

### Comportamiento del cliente

- son leales a usted sus clientes?
- hay baja sensibilidad al precio?
- hay bajo nivel de quejas?
- tienen juicios generales positivos acerca de la empresa y el producto/servicio?
- hay niveles importantes de recompra?

### Resultados de negocio

- puede usted lograr los objetivos estratégicos suyos?
- tiene un buen dominio del mercado?
- tiene una buena acumulación de activos?
- tiene un buen crecimiento?
- tiene una buena imagen?
- está creando valor?

Con estas dos metodologías usted tendrá unas ayudas importantes para entender el nivel de orientación al servicio de su empresa.