

# 2011

## HABILIDADES GERENCIALES



José David González López

Universidad Militar Nueva Granada

29/06/2011

**ENSAYO**



**JOSÉ DAVID GONZÁLEZ LÓPEZ**

**Tema:**

Habilidades gerenciales como estrategia para fidelización de clientes

**FANETH SERRANO LEDESMA**

**DOCENTE**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA**

**Bogotá, 28 de Junio del 2011**

## INTRODUCCIÓN

En el mundo gerencial es importante aprender a desarrollar nuestras habilidades, por tal motivo en el siguiente ensayo vamos a estudiar, a conocer las diferentes estrategias empleadas por grandes empresarios exitosos de la actualidad con ayuda de autores que se han dedicado a estudiar los métodos para generar mejores resultados en nuestras empresas. Como dice Albert Einstein "Locura seguir haciendo lo mismo y esperar resultados diferentes". Por eso vamos a nombrar estrategias actuales empleadas para el fortalecimiento de las organizaciones. Las estrategias son los medios que vamos a emplear para lograr cumplir nuestros objetivos, siendo gerentes innovadores que logremos satisfacer las necesidades de nuestros clientes aprendiéndoles a escuchar, indagando hábilmente para poder suplir sus necesidades ofreciéndoles nuestros servicios o productos que satisfagan sus expectativas como clientes y usuarios finales.

# **HABILIDADES GERENCIALES COMO ESTRATEGIA PARA FIDELIZACION DE CLIENTES**

## **CAPITULO I.**

### **1. ANALIZAR LOS ENFOQUES GERENCIALES ACTUALES**

Hoy en día observamos que para destacarse como un empresario exitoso es necesario tener muchísima creatividad e imaginación para lograr tener excelentes resultados, para así distinguirse de los demás gerentes por adquirir unas cualidades que no se estudian en ninguna academia, sino que nacen del profesionalismo que el mismo gerente logra exigirse para alcanzar sus objetivos propuestos en sus negocios.

Por eso es necesario analizar los enfoques gerenciales actuales que están empleando los más importantes empresarios a nivel mundial, por este motivo voy a centrarme en 2 (dos) empresas de TIC (Tecnología de la Información y la Comunicación) el cual están siendo actualmente dirigidas por dos empresarios que son actualmente los 2 (dos) hombres más ricos del mundo, el (1) primero de ellos es Carlos Slim Helú un hombre que nace el 28 de enero del año 1940 en la ciudad de México donde me voy apoyar en Julián Baumann autor de la siguiente pequeña biografía.

Cuenta Carlos Slim Helú que su padre le enseñó que hay que trabajar duramente para tener éxito. A los ocho años ya tenía que trabajar en la fábrica de mi padre comenta Carlos Slim.

Cuando era aún un niño pequeño, ya hacía negocios con imágenes de jugadores de pelota de base. A los 15 años tenía 5.532 pesos (360€) y esta suma la apunté en un

libro porque era mi primer dinero. Con este dinero me compré mis primeras acciones.

Cuando terminé la escuela, estudié en la Universidad Nacional Autónoma de México para ser ingeniero. Invertí todo mi dinero en bienes inmuebles y abrí fábricas. Así pude ganar mucho dinero. Mi frase favorita es: "Comprar bien es una disciplina."

En el año 1990 compré la Telefónica de México (Telmex) por 1,8 millones de dólares. Hoy Telmex tiene un valor de 35 millones de dólares. Mi empresa telecomunicaciones segunda, América móvil, tiene un valor de 115 millones de dólares. Yo tengo unos 65 millones de dólares (50 Millones Euro) y gano 698 000 dólares cada 15 minutos.

Pero para mí el dinero no es tan importante como la familia. Tengo una mujer y tres hijos, pero en el año 1999 hubo un acontecimiento muy triste. Mi mujer se murió.

Dono una gran parte de mi dinero. Por ejemplo pagué por 215 000 operaciones gratuitas, 5050 trasplantaciones, 100 443 bicicletas y 68 000 gafas. En total es una suma de 5 millones de dólares. En el futuro quiero donar otros 5 millones de dólares. Además voy a donar mil ordenadores portátiles.

Al final quiero decir que tener mucho dinero tiene ventajas y desventajas porque para ser rico tienes que trabajar mucho, mucho, mucho y no tienes mucho tiempo para otras cosas. Pero cuando eres rico puedes permitirte todo.

Sus fábricas están principalmente en México City. Tiene empresas de construcción, seguros, hoteles, inmuebles, pastelerías, fábricas de bicicletas, campos de flores, ferrocarriles y muchas otras fábricas.

**Autor:** *Julián Baumann – 2009*

El (2) segundo puesto de los millonarios del mundo el cual es uno de los empresarios más importantes a nivel mundial es Bill Gates nacido el 28 de octubre de 1955 en Seattle en Estados Unidos en el cual me voy apoyar en

la siguiente pequeña biografía del autor **Miguel José Charcos Valero - 2007.**

El y sus dos hermanas crecieron en Seattle. Su padre, William H. Gates II, es un abogado de Seattle. Mary Gates, su madre, fue profesora de un colegio, regenta de la universidad de Washington y presidenta de la United Way International.

Gates estudió en una escuela pública antes de ir a Lakeside School, una escuela privada el norte de Seattle. Fue allí donde Bill empezó su carrera como programador, a los 13 años.

No tuvo una infancia problemática, pero en una entrevista publicada en la revista Playboy, reconoció haber ido un año y medio a un psiquiatra.

Se casó el 1 de Enero de 1993 en un lugar secreto de Hawaii, quería que ningún reportero hiciese fotos, por lo que alquiló por completo todos los hoteles de la isla. Su mujer se llama Melinda French, que llevaba trabajando algunos años en Microsoft, como manager de marketing de software, donde continua trabajando actualmente. Ellos tienen una hija llamada Jennifer Bellamy Gates, que nació el 26 de Abril de 1996.

En 1968, Lakeside (su escuela), compró un ordenador ASR-33 teletipo, por el que inmediatamente se interesó Bill y su amigo Paul Allen. La idea de desarrollar el primer lenguaje de programación les vino leyendo un artículo en la revista Popular Electronics, sobre el minicomputador Altair 8800.

El lenguaje se llamó BASIC y Paul y Gates creyeron que podrían ganar mucho dinero con el BASIC vendiéndolo a otras máquinas. Entonces crearon Microsoft Partnership y empezaron a venderlo.

En los siguientes cuatro años crearon otros lenguajes de programación como el Cobol y el Fortran. Después de esto, eran lo suficientemente poderosos como para abrir una nueva división en su empresa, y para ganar su primera batalla judicial contra MITS, inventor del Altair, sobre la posesión de los derechos.

En Abril de 1979 recibieron el premio IPC Million Dollar Award por su trabajo y gastaron ese dinero en abrir una nueva subdivisión para vender el software de Microsoft Partnership.

En Junio de 1981 Microsoft Partnership se convirtió en Microsoft Corporation, con Bill Gates como presidente y Paul Allen como vicepresidente.

En Agosto de ese mismo año, IBM crea IBM PC y pide a Bill que haga un sistema operativo para él. Un amigo suyo llamado Tim Peterson había programado un QDOS (Quick and Dirty Disk Operating System) para 16 bits Intel Chips, Bill se lo compró por \$75,000. Bill y Paul cambiaron QDOS para que funcionara a 8 bits e hicieron los cambios que IBM les pidió. Autor **Miguel José Charcos Valero – 2007.**

Estos son los dos empresarios actuales más importantes a nivel mundial, en el cual sus empresas más rentables pertenecen a las TIC (Tecnología de la Información y las Comunicaciones); vamos a ver unos de sus enfoques actuales gerenciales que han empleado para ser tan exitosos, como mantenerse en la vanguardia, ya que la globalización ha traído como consecuencia una cerrada competencia para alcanzar la cima de cualquier negocio. En gran medida, resulta esto sano, ya que de esta manera se obliga a los grandes gerentes, pequeños gerentes, futuros gerentes o personas que buscan crear su propio negocio a buscar un crecimiento que se logra adquiriendo una mejor preparación académica, ello se va a reflejar en una mayor calidad de trabajo en un producto final de excelente calidad, satisfacción de nuestros clientes, donde ellos van a comentar su buena experiencia a otras personas, esto nos va a traer grandes beneficios.

Uno de los enfoques actuales que tienen los grandes gerentes, para que todo empresario o microempresario deba tener en cuenta es una visión amplia al cambio, de cómo cambiara la sociedad, creer en una nueva sociedad, para poder tener claro que la tecnología es una evolución

constante, donde debemos adaptarnos ágilmente para sacar los mayores beneficios a ella.

Carlos Slim en una de sus conferencias dice lo siguiente: Bueno, lo que está claro es que la tecnología, los avances de la tecnología son avances en la productividad. Pero también está claro que cuando la tecnología cambia, cambian muchos sectores de la sociedad y tienes una revolución. Una sociedad en revolución, tienes una nueva era, una nueva civilización.

**Carlos Slim-2007**

Estudiando cuidadosamente sus palabras se puede decir que nuestra sociedad ha pasado por los siguientes estados de civilizaciones: los nómadas de caza y recolección, la sociedad agrícola, la sociedad industrial que la podemos dividir en 2 (dos), la 1 (primera) con la máquina de vapor llegaron las vías ferroviarias, la producción industrial, barcos de vapor, producción minera, la agrícola; la 2 (segunda) trae la electricidad. En estos últimos 50 (cincuenta) años la tecnología como se ve a avanzado a pasos agigantados; ahora tenemos una sociedad de servicios.

Actualmente, ya no se observan sociedades que anteriormente eran manipuladas por pocas empresas, el cliente o usuario que no tenía grandes opciones para poder cubrir sus necesidades se doblegaba o resignaba por su correcta satisfacción de sus necesidades. Actualmente estamos en una sociedad más activa; tenemos múltiples opciones para cubrir nuestras necesidades, con más libertad, democracia, creatividad, innovación, competencia, globalización, etc; todo esto nos ha ayudado a que continuamente los que queremos gerenciar tengamos una mente más abierta al cambio de nuestra sociedad y sus necesidades.



Otro enfoque es pensar a largo plazo y encontrar soluciones también a largo plazo y no a corto plazo para ello voy a relacionar la siguiente reflexión:

*“...Quien cultive el bambú japonés necesita gran dosis de serenidad y paciencia pues durante sus primeros siete años al ver el terreno podría pensarse que no hay nada sembrado o que se perdió la cosecha, sin embargo, desde el séptimo año y durante las siguientes seis semanas el bambú crecerá más de 30 metros...”* **Autor desconocido.**

Esta reflexión nos da alas para pensar que un gerente impaciente o de poca experiencia, de pronto ya se hubiera retirado del negocio, por tal motivo se necesita saber del negocio en que estamos trabajando, saber que el ciclo del bambú es de 7 años y no como el inexperto pensaría que creció en las últimas seis semanas por no ver antes el fruto de su trabajo, la paciencia, el pensar en soluciones a largo plazo nos llevará a poder sostener el peso del crecimiento de nuestra empresa o negocio para así superar las limitaciones presentadas; todo ello nos lleva a reflexionar que debemos planear a largo plazo en soluciones que aborden todas nuestras perspectivas y las necesidades de la organización o empresa.

El último enfoque a tratar es uno de los más importantes, por no decir que el más importante el cual es lograr satisfacer las necesidades al cliente en todos sus aspectos como son un producto o servicios de buena calidad, bajos costos del producto o servicio, buen servicio al cliente; para ello voy a apoyarme en Carlos Slim el cual reflexiona lo siguiente en una de sus conferencias:

El servicio al cliente en mis diferentes compañías hace la diferencia de las demás industrias de la competencia, lo más importante es comprometer a las personas que laboran en mis empresas en pesar que lo más importante es el cliente. De modo que ofrecer servicio de calidad a los clientes, compañeros se logre de modo natural,

aprendiendo a desarrollar habilidades para mejorar las relaciones interpersonales, todo esto se puede lograr con el compromiso de cada uno de nosotros; realizando un seguimiento y control de cada uno de los indicadores de nuestras compañías.

**Carlos Slim-2007.**

Al analizar la reflexión anterior dada por el Sr. Carlos Slim, se pueden rescatar varios aspectos importantes, la actitud positiva al interpretar cada una de sus palabras, estas nos ayuda a ver una solución a los problemas presentados dentro o fuera de la compañía, viendo desde una perspectiva más amplia de cómo debemos lograr enfocar estos problemas en algo positivo, como por ejemplo cuando en nuestros trabajos se nos presenta alguna dificultad debemos saber analizarla claramente, sabiendo si la podemos resolver solos o debemos interactuar con otros compañeros, es esto más favorable la segunda opción nos ayuda a desarrollar habilidades como es el desarrollo del trabajo en equipo donde podemos rescatar lo importante de cada proceso dentro de una organización, no importa si la persona es de una área diferente a la nuestra, ahí es donde aprendemos a observar, conocer, detallar que cada área es indispensable para la compañía.

El compromiso es uno de los factores que hacen que una empresa, negocio o departamento sea exitoso; es lograr que cada una de las personas se sienta bien consigo mismo dentro de sus trabajos, llevándolo a sentirse bien por la satisfacción de su cliente; es muy importante que como gerentes de una organización tengamos en claro (1) primero la visión de nuestro negocio, de esta forma generar la estrategia correspondiente para así saberlo transmitir a cada uno de nuestros empleados, dándoles a conocer lo importante de cada uno de sus funciones, procesos, procedimientos que desempeñan en la compañía; por ejemplo si la recepcionista de una organización o empresa recibe una llamada en el cual un cliente le explica

telefónicamente el proyecto que él está desarrollando que ella se queda en silencio en la línea porque no sabe donde canalizar al cliente, es porque no tiene clara la visión de la empresa donde esta laborando, no conoce su organización, cómo está distribuida, sus departamentos como funcionan, llevando esto a que el cliente pase en la línea de un lado a otro sin obtener respuestas.

Por ello es muy importante que el jefe directo, gerente, gerente general tengan la visión, misión clara de la empresa para que haya una comunicación clara con sus empleados, debe darse una capacitación adecuada a cada uno de los empleados para que cada uno conozca los procesos de la compañía donde laboran, teniendo claro lo importante de su función dentro de ella, para que así ellos puedan transmitirlo a los clientes de una forma clara, logrando desde el primer contacto con el cliente un compromiso con el cliente para que se sientan animados a seguir consumiendo nuestros productos o servicios que ofrece nuestro negocio.

Es así que nosotros como gerentes debemos incentivar a nuestros equipos de trabajo para que día a día trabajen e incrementen sus habilidades, dominio sobre sus funciones, logrando de esta forma surgir dentro de la compañía, para que todo esto se logre; voy a denominarlo con una palabra que para muchos de nosotros nos cuesta entenderla en su totalidad es (sacrificio) es luchar por nuestros ideales de forma perseverante, pero esta perseverancia siempre se logra teniendo un buen ambiente laboral en el cual todo gerente, jefe o líder debe trabajar fuertemente en propiciar este clima laboral adecuado para que todos se sientan con la motivación necesaria para seguir creciendo personalmente, profesionalmente.

Para que esto suceda nosotros como gerentes sabemos que de los errores se aprende, de tal manera que si uno de nuestros empleados comete un error en algún proceso o procedimiento no por falta de responsabilidad sino

por desconocimiento o falta de información es necesario hacérselo saber de una forma clara, para que con ello lleve al crecimiento de nuestro departamento, área, negocio o empresa, por tal motivo el mi segundo capítulo voy a centrarme con ayuda de métodos empleados por empresarios exitosos a plantear estrategias para lograr un fortalecimiento en nuestro departamento, negocio o empresa.

## CAPITULO II

### 2. Plantear estrategias para el fortalecimiento

En el siguiente capítulo vamos a hablar de las estrategias que se utilizan para lograr un fortalecimiento empresarial, para ello debemos (1) primero definir que es una estrategia en el mundo empresarial, para así estudiar las más importantes, por ello me voy apoyar en la siguiente definición que encontré investigando; fue la que cautivó mi mayor atención por haber generado tan buenos comentarios por unos estudiantes de la Escuela de Negocios de Harvard y de todo el mundo dada por **Kenneth Andrews** que dice lo siguiente:

“La estrategia representa un patrón de objetivos, propósitos o metas, así como las políticas y los planes principales para alcanzar estas metas, presentándolos de tal manera que permiten definir la actividad a la que se dedica la empresa, o la cual se dedicará, así como el tipo de empresa que es ó será”

**Autor: Kenneth Andrews - 1983**

Con base en esta última definición debemos tener en cuenta que desde la alta gerencia se deben diseñar las estrategias de la empresa que vamos a dirigir, porque desde ahí nace una serie de objetivos, propósitos, que nos revelarán los planes a seguir para lograr alcanzar esas metas propuestas por el gerente de la compañía. Por este motivo planear estratégicamente por fin se le ha dado la importancia que se merece para conseguir, mantener, las ventajas competitivas que nos permitan tener un rendimiento aceptable

en el mercado que se encuentra nuestro negocio. Así se logra que desde la estrategia empresarial se deban atender, estudiar todas las proyecciones de la empresa a corto, mediano, largo plazo para que así como gerentes podamos lograr controlar el cumplimiento de ellos, por esto el gerente o los altos directivos son los encargados de diseñar estratégicamente u objetivamente el futuro de la empresa para que haya una continuidad como u negocio, como organización observándonos en un lugar en el futuro. A continuación estudiaremos algunos enfoques de estrategias que nos van a servir para lograr tener un lineamiento para cumplir nuestras metas propuestas al gerenciar una empresa, basándonos en los conceptos de autores importantes a nivel mundial. El enfoque a estudiar es por M.E. PORTER en (1980)

"La formulación de una estrategia competitiva consiste en relacionar a una empresa con su medio ambiente y comprende una acción ofensiva o defensiva para crear una posición defendible frente a las cinco fuerzas competitivas en el sector industrial en que está presente y obtener así un rendimiento superior sobre la inversión de la empresa.

El modelo de decisión que revela las misiones, objetivos o metas de la empresa, así como las políticas y planes esenciales para lograrlos, de tal forma que defina su posición competitiva ventajosa en el entorno socioeconómico donde la organización se desenvuelve, como respuesta de en qué clase de negocio la empresa está o quiere estar y qué clase de organización quiere ser.

Al analizar la estrategia competitiva escrita por PORTER podemos pensar en varios métodos que son necesarios para poderla emplear correctamente; uno de ellos es que toda empresa debe preocuparse por producir cada día mejores personas, porque al hacer que la personas crezcan a nivel profesional, personalmente, se van a producir mejores resultados dentro de la organización; se puede generar un valor agregado para nuestros clientes, nuestro competidor va a estar alerta en saber porqué del éxito de nuestra empresa. Es poder darle al cliente una experiencia excepcional, única,

diferente que esté dispuesto a pagar más por nuestro servicio o producto, al tener el resultado que buscaba o cubrir las necesidades que solicitaba, le estamos dando un valor agregado que puede llegar a ser intangible o tangible; un ejemplo de ello es cuando compramos una moto Harley Davidson lejos de esta ser económica, o la más rápida del mercado o la más moderna, esta nos da la más grande sensación de que tenemos el mejor de los bienes preciados y esto es gracias a su nombre, trayectoria de su marca en el mercado, todo ello conlleva que su capital humano se fortalezca día a día contra sus competidores inmediatos.

Cada día las empresas deben aprender a irse adaptando a las TIC's (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) , el crecimiento de las tecnologías a ayudado a que nuestros procesos sean más ágiles dentro de la organización, llevando a ello a que si una organización quiere ser competitiva en su ambiente de negocio debe estar en la capacidad de estar renovando sus (TIC's), esto para brindar el mejor servicio o crear productos de mayor calidad frente a su competencia, pero por tal motivo, es necesario tener el capital humano que sepa adoptar o emplear estas tecnologías de la mejor forma posible para sacarle verdaderamente provecho; esto sería otro de nuestros enfoques que nos ayudaran a ser realmente competitivos.

Otro de los enfoques que nos ayudarán a ser competitivos es homogenizar, homologar, comprimir todos nuestros procedimientos, logrando el mejoramiento de cada proceso, llevando así a la agilidad en tener respuestas ágiles, que haya más organización dentro de nuestra empresa y todo ello gracias a la estandarización de cada uno de nuestros procesos internos como externos. Esto ayudará a que nuestros clientes perciban calidad en nuestros productos, servicios no solo porque nos facilitará el trabajo, sino porque al estandarizar se va creando un nombre o una marca en la mente de cada uno de nuestros clientes, todo por crear la correcta

estrategia de homogenizar o crear estándares para nuestros productos y servicios.

Como ultima estrategia a tratar es la que nos ayudará a que todo se nos facilite en nuestros empleos, es que el gerente debe ser el encargado de difundir en cada uno de nuestros departamentos, jefes de área, líderes para que ellos sepan utilizarla con el personal a cargo es la comunicación, el saber comunicar claramente el objetivo, meta o proyección que se tenga planeada; si aprendemos a compartir la información se podrá evitar situaciones indeseadas dentro como fuera de la organización; al estar informados correctamente de lo que pasa en nuestra organización nos ayudará a obtener mejores oportunidades es saber convertir esta información en cosas favorables, porque él no estar informados correctamente de lo que pasa dentro de nuestra organización puede llevarnos a cometer errores o acarrear serios inconvenientes.

Todo lo que la información nos brinda es para emplearla correctamente, por ello no se deben comentar los planes estratégicos de la empresa a desconocidos o a la competencia porque la falta de confidencialidad puede dañar a su empresa. Como conclusión a nivel de la estrategia de la comunicación siempre debemos saber escuchar a nuestros superiores para difundir correctamente la información dada.



## **CAPITULO III**

### **3. Tips gerenciales para la fidelización de clientes.**

Toda empresa o negocio siempre busca tener clientes satisfechos para esto es necesario lograr una fidelización con ellos, por este motivo en este capítulo vamos a hablar de cómo lograr que esto pase con la ayuda de autores que han estudiado detalladamente las estrategias. Para ello vamos a analizar la siguiente frase del autor Adam Edmunds

“La relación entre el compromiso de los empleados, el compromiso de los clientes y las ganancias es real y está tomando protagonismo en los negocios de este siglo”.

**Adam Edmunds. 1985**

Guiándonos en la frase de Adam Edmunds vamos a estudiar tips que nos ayudaran a lograr fidelizar a nuestros clientes que sean fieles a nuestros productos o servicios, para seguir teniendo una relación de negocio con ellos, para ello debemos satisfacer totalmente las necesidades del cliente para que así ellos nos generen más clientes. Uno de los Tips importantes es crear confianza con credibilidad en nuestros productos o servicios es importante tener la información necesaria de nuestros clientes para poder informarles de los avances, beneficios de nuestros servicios para que así valla creándose una relación con ellos, donde se va creando un valor de necesidad hacia nuestros productos, la confianza del cliente aumenta

lentamente, desarrollándose a través del tiempo. Por eso es muy importante que cuando nos complementamos con el cliente se le cumpla. Ya que si le cumplimos él se va a sentir respetado y escuchado cuando porque le estamos cumpliendo con sus necesidades, por tal motivo es necesario tener una comunicación frecuente con nuestros clientes para informarles los avances de sus solicitudes, para satisfacerlos cumpliendo con sus expectativas.

Otro Tip a tratar es aprender a escuchar al cliente, por eso es importante formularle al cliente preguntas sobre sus necesidades, expectativas que tienen para cubrir su necesidad, para tener claro cuál de nuestros productos o servicios podrá cumplir sus expectativas por eso es necesario explicarles claramente lo que podemos hacer por él, para que el cliente se lleve de forma clara como nuestra organización va lograr que cubra sus necesidades.

Al saber escuchar al cliente nos podemos ahorrar trámites en procesos internos de nuestra empresa porque tenemos muy claro lo que él necesita por tal motivo es necesario saber difundir muy claramente dentro de nuestra compañía la necesidad del cliente para que la podamos resolver y así satisfacer totalmente su necesidad.

Por este motivo el cliente va sentir con agrado que la empresa que selecciono fue la correcta, por la forma positiva de atenderlo al saber escucharlo, en ese momento nosotros como asesores estamos trasmitiendo la imagen de sentirnos bien consigo mismo haciéndole ver al cliente que está tomando la decisión correcta al elegirnos, es importante que todo lo hayamos hecho con amabilidad, respecto que son hábitos de cortesía que poco a poco nos ira trayendo más clientes por saber reflejar una comunicación positiva; cuidando siempre nuestras palabras expresadas, el tono de voz con el que la empleamos, la postura empleada al transmitir las, el movimiento de nuestro cuerpo al dirigirnos con él, el cliente se sentirá que

está siendo atendido por una persona profesional que tiene las habilidades, destrezas, conocimientos necesarios que el necesita para sentirse bien atendido con calidad, porque es necesario recordar que nosotros no le estamos haciendo ningún favor al atenderlos sino que es nuestra responsabilidad, sino que son ellos son quienes nos hacen el favor a nosotros como asesores o empresa de brindarnos la oportunidad de atenderlos.

Como podemos hacerle seguimiento al cliente para saber si al visitarnos se cumplieron sus expectativas, por eso vamos a mencionar una herramienta que nos ayudara a poder detectar nuestras falencias el cual es el buzón de sugerencias que es un método sencillo, económico, de rápida implementación que se debe colocar en un lugar estratégico de la empresa con un nombre donde los clientes puedan identificarlos, empleando pequeños formularios donde puedan colocar sus comentarios, sugerencias, quejas. Los beneficios que vamos a recibir es una retroalimentación de cómo nuestros clientes nos están percibiendo, debemos tener claro que son muy pocos los clientes que emplean el buzón de sugerencias, ya que la mayoría de las veces son clientes insatisfechos quienes las usan o en un poco porcentaje muy bajo los clientes muy satisfechos.

"Aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad"

**Malcom Peel.**

Otro Tip a estudiar para mejorar la satisfacción del cliente con la ayuda de la anterior frase del autor Malcolm Peel es que como empresa o negocio se debe siempre buscar la forma de cómo superar las expectativas del cliente, debemos hacer esas cosas pequeñas o grandes que nos hacen marcar la diferencia con la competencia, anteriormente ya hablamos de aspectos que vamos a emplearlos en este nuevo contexto de como poder superar las

expectativas del cliente, por eso es necesario hacer siempre lo que el cliente espera, un ejemplo de ello es: "somos una empresa de seguros de automóviles el cual hace 8 (ocho) meses se vendió un plan a la señora Teresa, ella acaba de tener un inconveniente con su vehículo donde se comunica con su asesor que fue la persona que le vendió el servicio en vez de comunicarse con la línea de atención al cliente, al contestar la línea el asesor le informa que él no es la persona responsable pero que con gusto le comunica al área encargada, que si no la atienden con brevedad se comunique nuevamente con el".

Podemos observar que el cliente se va sentir agradecido de informarle correctamente con quien debe dirigirse para resolver su necesidad, por tal motivo es importante que como empresa se le haga saber a nuestros empleados lo importante del servicio al cliente, de esta forma estamos superando las expectativas del cliente el cual significa hacer más que el mínimo, los clientes aprecian a los empleados que hacen bien su trabajo, que muestran interés y se salen de lo normal para atender sus expectativas, por eso es importante informarle a cada uno de nuestros empleado que todos podemos hacer más que el mínimo por nuestros clientes así logrando atraer más clientes por la buena experiencia, interacción vivida con nuestros empleados haciéndoles volver de nuevo o lo que es más importante traer nuevos clientes a nuestra empresa o negocio.

Como podemos saber si nuestra empresa está atrayendo nuevos clientes o esta satisfaciendo sus necesidades correctamente por este motivo vamos a nombrar otra herramienta importante que nos ayudara a realizar el control, seguimiento correspondiente el cual es realizar periódicamente encuestas las que nos ayudara preguntarle a nuestros clientes con preguntas muy concretas acerca de sus expectativas previas a la compra de un producto o servicio determinado, saber si el rendimiento que percibieron fue positivo

luego de la adquisición de nuestro servicio o producto, ayudando a que nuestra empresa estudie a nuestros clientes para que podamos ver si estamos logrando cumplir las expectativas que el cliente tiene hacia nuestra empresa o negocio, de esta forma podemos saber si es necesario emplear nuevas estrategias que generen un valor agregado a nuestros productos o servicios

"El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional"

**Christopher H. Lovelock- 2005**

Con la ayuda de la anterior frase de Christopher H. Lovelock vamos a estudiar el próximo tip para lograr satisfacer todas las necesidades del cliente el cual se trata de brindar servicios o productos de valor agregado a nuestros clientes para ello es necesario conocer o estudiar a nuestros clientes muy detalladamente, anticiparnos a sus necesidades o en realizar una venta mas consultiva, esto lo logramos conociendo muy bien sus necesidades para poder responder adecuadamente a sus necesidades creando valor agregado a sus necesidades, así lograremos dar una ventaja competitiva logrando que nuestros clientes se acerquen a la competencia.

Al agregar valor al servicio hace que nuestra organización, empresa o negocio sea memorable haciendo que nuestro cliente hable de sus experiencias positivas con nosotros haciendo que regresen una y otra vez, al agregar valor estamos yendo más allá de servicio esperado para darle al

cliente ese toque especial, algo fuera de lo común, con ello estamos superando las expectativas, sorprender, complacer al cliente y a veces puede ser muy simple lograr darle valor agregado a nuestros clientes, con solo darles una ayuda extra para que logren cumplir sus necesidades; otra frase que nos ayudara a seguir logrando estudiando como satisfacer los clientes es la siguiente:

“La mejor publicidad es la que hacen los clientes satisfechos”. **Philip Kotler-1983.**}

Para hablar del último Tip nos vamos a ayudar de la anterior frase de Philip Kotler donde nos enseña que un cliente satisfecho es la mejor publicidad que puede tener un negocio e empresa, por eso antes de mencionar nuestro tip vamos a hablar de lo importante que es que nuestro cliente se encuentre satisfecho con el servicio o producto brindado por nuestra empresa, en términos muy sencillos si no logramos cumplir o atender bien las necesidades de nuestros clientes la competencia lo hará, por eso suplir las necesidades del cliente hará que el cliente le de valor y será atraído porque los clientes se atraen por servicios o productos que los dan, logrando imponer como prioridad en nuestra compañía primero la buena relación con el cliente para así atraer nuevos clientes evitando que nuestros clientes se acerquen a la competencia.

Como último tip a estudiar es como recuperar el servicio el cual nos ayudara como su palabra lo dice a recuperar a un cliente, lo importante de ello es evitar que el cliente hable o se exprese mal de nuestra empresa o negocio, lo que debemos hacer es corregir las cosas cuando lo hacemos mal, colocando la mejor cara con nuestra actitud para regresarlo al lugar normal de sus necesidad o inquietud, es importante creer y saber que no es imposible

complacer a todos nuestros clientes, lo importante es que como gerentes debemos insistir a que cada uno de nuestros empleados haga lo suficiente por cumplir las necesidades de nuestro cliente por este motivo es muy importante sacar una de nuestras habilidades gerenciales que es el fortalecimiento a la autoridad, nuestros empleados necesitan ser motivados, protegidos, renovados y premiados cuando satisfacen eficazmente las necesidades del cliente.

Por eso es importante que desde la gerencia se le brinde al personal empleado la mejor solución con ejemplos prácticos, para que tolere situaciones en las que él podría cometer algún error. Como gerente debemos brindarles una correcta información a todos nuestros empleados para que puedan detectar la mejor forma de lograr atraer al cliente hacia nuestros productos o servicios. En conclusión para que logremos satisfacer el 100% de las necesidades de nuestros clientes debemos tener en cuenta todas nuestras estrategias y tips anteriormente mencionado para así lograr el éxito en nuestras empresas o negocios.

## **CONCLUSIONES**

En este ensayo se conoció algunas de las diferentes estrategias empresariales empleadas por grandes empresarios exitosos actuales que con la ayuda de importantes autores se han dedicado a estudiar los métodos para generar mejores resultados en nuestras empresas. Se empleó herramientas que nos ayudara a lograr cumplir nuestros objetivos como gerentes de organizaciones siendo innovadores logrando satisfacer las necesidades de nuestros clientes.



## BIBLIOGRAFIA

Libro Concepts of Corporate Strategy por: Andrews, Kenneth R.

Libro E Harvard Business Review on Advances In Strategy Editorial: Mcgraw-hill College Autor: Porter, Michael

Libro "Engagement: Ganar la batalla por los corazones y las mentes de clientes". Editorial: Perseus Distribution Services Autor: Porter, Michael

Libro Marketing de servicios: personas, tecnología, estrategia Autor: Christopher H. Lovelock Dirección de Marketing, 13<sup>a</sup> edición, Philip Kotler

Libro Servicio al Cliente del autor Malcolm Pele

Pagina web: <http://www.millonariosdelmundo.com/2009/04/la-historia-de-carlos-slim-helu-o-como.html> Autor Miguel José Charcos Valero.

Pagina web: <http://www.millonariosdelmundo.com/2009/04/la-historia-de-carlos-slim-helu-o-como.html> Autor: Julián Baumann

Pagina web: [http://www.portalplanetasedna.com.ar/la\\_pc.htm](http://www.portalplanetasedna.com.ar/la_pc.htm) Autor Miguel José Charcos Valero.

