



De la Atención al Diamante del Servicio

La necesidad de trascender: de productos a beneficios y de la atención al Servicio

Hoy nos movemos en un mercado sin fronteras, sin nacionalismos, abierto y con información a mano a cualquier hora y de casi cualquier lugar del mundo. Los clientes hemos crecido en número y mejorado en formación, somos más exigentes y conocedores. Por su lado las empresas han crecido en tamaño y extensión geográfica, habiendo permitido el internet una expansión hasta donde la tecnología lo permite. La calidad es un requisito y la responsabilidad con lo social empieza a serlo. El espacio y el mar no son obstáculos, desde siempre se comercializa con ellos.

Ante esta situación hay dos circunstancias que obligan a repensar la estrategia: clientes que conocen y crecimiento de la demanda por la demanda del mercado aire-tierra-mar, con una oferta difícil de diferenciar.

Muchas veces hablamos del servicio al cliente, como un momento, ese que se considera también como el momento de la verdad que define todo, el cara a cara, el saludo, el interés por lo que el cliente desea y que salga del espacio de compra satisfecho. Muchas veces en las solicitudes de capacitaciones en servicio al cliente lo que se solicita en realidad es una capacitación en atención al cliente.

En el año 2005, escribí por primera vez sobre el Diamante del Servicio, haciendo el planteamiento del sistema del servicio como una necesidad de que se "atienda" el proceso de la satisfacción del cliente como un todo y no como un momento, basado en la necesidad de que la organizaciones pudieran obtener resultados reales en sus esfuerzos por mejorar su relación con los clientes. Esto incluye desde que "nace" la idea de la organización, hasta ese momento de relación que todos deseamos sea repetitivo y en forma de "matrimonio" con el cliente.

El modelo del Diamante se basa en el innegable valor de esta piedra, que alguien me definió como belleza pura y en cuatro de sus características que ilustran el diseño del servicio:

- ✦ Estructura cristalina: es la estructura más simple entre las piedras preciosas. De esta forma el diseño del Diamante del Servicio debe de ser igualmente simple. Con esto me refiero, a que el diseño requiere pensarse con una sencillez que corresponda con el valor que el cliente espera. Este planteamiento define el primer principio fundamental y que llamaremos: FILOSOFÍA.
- ✦ Monocroico: presenta un mismo color en todas las direcciones, mostrando una disposición ordenada, lo cual nos indica la necesidad de tener un orden en el Diamante del Servicio. El establecimiento de una forma de actuar, corresponde al segundo principio y que conocemos como PROCESOS.
- ✦ Compuesto por átomos que se hayan vinculados por enlaces muy fuertes y cortos, lo que hace su unidad y su fortaleza. En el Diamante del Servicio debemos de contar con relaciones entre los colaboradores con las mismas características y por eso debemos cubrir adecuadamente el tercer principio que comprende el CAPITAL HUMANO.
- ✦ Compuesto por carbono puro cristalizado, es decir el tiempo, materiales y el espacio adecuado han sido necesarios para conformarse. Dentro del Diamante del Servicio requerimos proyectar los recursos materiales, tecnológicos, de infraestructura y financieros, los cuales corresponden con el cuarto principio, el de los RECURSOS.

Cierro con una frase de José Martí:

"...y todo como el diamante antes que luz, es carbón..."

Razones para cambiar

CENTRADO EN LA ATENCIÓN	DIAMANTE DEL SERVICIO	CENTRADO EN EL CLIENTE
Lo importante es la venta	FILOSOFIA	Centrada en el cliente
Las personas no necesariamente comparten una visión		Permite forjar vision compartida
Hay declaraciones pero no cultura		Genera cultura
Hay trabajadores, no colaboradores	PROCESOS	Establece pertenencia
No considera la relación interna		Organiza la relación cliente interno
Genera ventas, no relaciones		Facilita la relación cliente externo
Se puede generar re-trabajo		Disminuye el re-trabajo
Los rendimientos son individuales		Mejora rendimientos grupales
Las estructuras son piramidales y rígidas	TALENTO HUMANO	Estructura las relaciones y liderazgos
Se puede dar alta rotación		Selecciona las mejores personas
Require de alta automotivación		Equipos motivados
Ambientes adversos		Ambiente de crecimiento
Los recursos son utilizados sin consideración	RECURSOS	Organiza los recursos actuales
Al no haber pertenencia, no se genera respeto.		Promueve el respeto y el uso
Las proyecciones se basan en uso no organizado		Permite proyectar necesidades
Hay limitaciones de recursos		Facilita el trabajo del equipo



DIAMANTE DEL SERVICIO VALORACION DEL SISTEMA

Al repasar sobre la matriz de los componentes del servicio, posiblemente Usted leía manteniendo presente la situación en su empresa u organización. En realidad espero que sea así.

Posiblemente también, inició un proceso de análisis de confrontación de realidades:

- ¿Qué tan definida se encuentra la filosofía?
- ¿Qué tan vivencial y compartida es nuestra visión?
- ¿Qué tan claros son los procesos para el desarrollo de sus actividades?
- ¿Cómo hemos reclutado y seleccionado a los colaboradores?
- ¿Qué tan motivados se encuentran los colaboradores?
- ¿En que condiciones de infraestructura y de equipamiento se encuentra?
- ¿Tecnológicamente, cuál es nuestro grado de competitividad?

Estas son posiblemente algunas de las preguntas que Usted se hará al repasar el contenido de las matrices. Usted puede realizar el siguiente ejercicio, lo cual le permitirá conocer más sobre su empresa u organización y tener una base para el desarrollo de estrategias de Servicio:

- ✦ Repase para cada elemento y factor del cuadro, la definición dada para cada uno de ellos.
- ✦ Analice objetivamente el grado de importancia que tiene para Usted cada uno de los elementos.
- ✦ Piense si, en su análisis, Usted considera que cada elemento tiene un valor alto (2), medio (1) o bajo (0) de importancia, según la aplicación y vivencia en su empresa u organización.
- ✦ Asigne objetivamente los valores conforme se van solicitando.
- ✦ Realice las transferencias de valores a los cuadros siguientes y observe los resultados.



PRIMER PASO

CALIFICACION DE ELEMENTOS

1. Asigne un único valor, según se indica y de acuerdo al grado de importancia por Usted definido:

Elemento	Valor Alto = 2	Valor Medio = 1	Valor Bajo = 0
Filosofía			
Procesos			
Talento Humano			
Recursos			

Analice objetivamente el grado de importancia que tiene para Usted cada uno de los ELEMENTOS. Piense, si Usted considera que cada factor tiene un valor alto, medio o bajo de importancia



**SEGUNDO PASO
CALIFICACION DE
FACTORES**

1. Asigne un único valor según se indica de acuerdo al grado de importancia por Usted definido. Para obtener el TOTAL para cada factor aplique la fórmula indicada al pie del cuadro.

Factor	Valor Alto = 2	Valor Medio = 1	Valor Bajo = 0
Misión			
Visión			
Valores			
Códigos			
Políticas			
Reglamentos			
TOTAL PARA FILOSOFÍA	0,00		
Procesos de operación.			
Procesos de soporte			
Proceso de Información			
Proceso de Seguimiento o Monitoreo			
TOTAL PARA PROCESOS	0,00		
Estructura de la Organización.			
Reclutamiento y selección			
Inducción y capacitación.			
Motivación			
Compensación			
TOTAL PARA TALENTO HUMANO	0,00		
Infraestructura.			
Tecnología			
Equipamiento			
TOTAL PARA RECURSOS MATERIALES	0,00		

Analice objetivamente el grado de importancia que tiene para Usted cada uno de los FACTORES.

Piense, si Usted considera que cada factor tiene un valor alto, medio o bajo de importancia.

Formula a aplicar para los totales: $\text{Suma de Valor Alto} * 2 / 2 + \text{Suma de Valor Medio} * 1 / 2 + \text{Suma de Valor Bajo} * 0 / 2$

TERCER PASO

TRASLADO DE VALORES Y CALCULOS

1. Traslade los valores asignados a cada elemento de la siguiente forma y obtenga un valor promedio final.- En la columna de Total se deben de sumar los valores identificados como "E" y "F" y la relación elemento factor es una división de ambos valores (E/F):

Concepto	Valor asignado (A)	Número observaciones (B)	Promedio (A / B)
Filosofía	-	1	- E
Total Filosofía	-	6	- F
Total (E+F)			-
Relación Elemento/Factor (E/F)			-

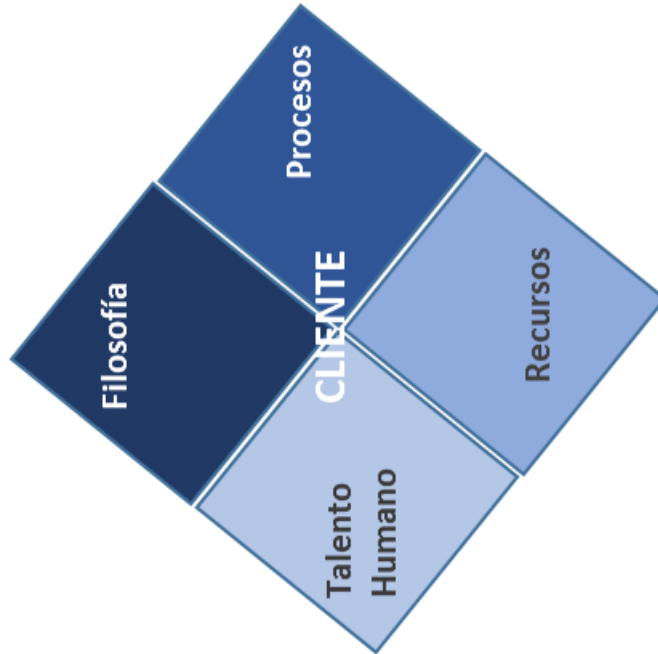
Concepto	Valor asignado (A)	Número observaciones (B)	Promedio (A / B)
Procesos	-	1	- E
Total Procesos	-	4	- F
Total (E+F)			-
Relación Elemento/Factor (E/F)			-

Concepto	Valor asignado (A)	Número observaciones (B)	Promedio (A / B)
Recurso Humano	-	1	- E
Total Rec. Humano	-	5	- F
Total (E+F)			-
Relación Elemento/Factor (E/F)			-

Concepto	Valor asignado (A)	Número observaciones (B)	Promedio (A / B)
Recursos Materiales	-	1	- E
Total Rec. Materiales	-	3	- F
Total (E+F)			-
Relación Elemento/Factor (E/F)			-



**DIAMANTE DEL SERVICIO
VALORACION DEL SISTEMA**



RELACION ELEMENTO/FACTOR

TOTAL PROCESOS

RELACION ELEMENTO/FACTOR

TOTAL CAPITAL HUMANO

RELACION ELEMENTO/FACTOR

TOTAL RECURSOS

RELACION ELEMENTO/FACTOR



DIAMANTE DEL SERVICIO IDEAL

