



"Satisfacción al Cliente".

¿ Es posible, sin contar con empleados Satisfechos ?

Cuando las empresas me solicitan comenzar un proceso de Coaching Ontológico para mejorar la relación con el cliente, lo primero que me surge es preguntar al Gerente o Dueño de la Empresa :

¿Como es la relación que esta teniendo con los empleados?

y ante mi pregunta responden :

No me entendió, lo que quiero lograr es la satisfacción del Cliente !!

En la actualidad, pretender lograr la Satisfacción del cliente sin antes alcanzar la satisfacción de los empleados, es prácticamente imposible.

Si afirmamos que el cliente es lo mas importante de nuestro negocio, estamos asumiendo que el trabajador también lo es.

Hoy en día, en mercados tan competitivos, con escasez de personal técnico calificado y la necesidad de lograr mejorar nuestra rentabilidad, conseguir nuevos clientes y mantener a los existentes, es hoy, más que nunca, incuestionable el hecho de asumir nuestra responsabilidad **"No para adaptarnos a esta nueva realidad"** sino para **"diseñar el cambio que queremos en nuestras empresas"**.

No está de mas recordar que son las personas las encargadas de llevar satisfacción al cliente, no son las computadoras, o los papeles, las estrategias o las oficinas. Son los técnicos, los representantes de ventas, los administrativos y los gerentes.

También es importante comprender que será imposible para un empleado que no se siente escuchado, al que no se lo tiene en cuenta, o poseedor de una pobre actitud, prestar un gran servicio. Al invertir en la atención de sus colaboradores estará invirtiendo en la atención de sus clientes.

La atención y el servicio al cliente es responsabilidad de todos y cada uno de los miembros de su equipo de trabajo.

Ahora bien, ¿Que es lo que esperamos de nuestros empleados insatisfechos?, ¿Pretendemos recibir mas de lo que recibimos a cambio de un salario? Y de no ser así ¿qué motivos tendrían ellos para pensar en como mejorar el negocio? o ¿qué los motivaría para proponer nuevas ideas y aportar nuevas soluciones?

Tal ves lo harán porque **“tienen puesta la camiseta de la empresa que les da trabajo”**. NO, un trabajador **insatisfecho** hará lo mínimo necesario para cumplir con lo que se le pide, algunos se mueven por reacción, otros por inercia pero nunca por **“iniciativa propia”**.

Por lo tanto, la razón principal por la cual los trabajadores tratan de mejorar permanentemente su rendimiento es porque perciben que esa mejora, de alguna u otra manera, los va a beneficiar.

Entendiendo que son los trabajadores quienes ponen en movimiento a la empresa, es indispensable crear los contextos laborales adecuados para mejorar la calidad de su trabajo y en consecuencia crear un clima laboral adecuado.

En la mayoría de las culturas organizacionales, se supone que las personas son objetos que necesitan ser controlados para que desempeñen las funciones necesarias para realizar determinadas tareas.

Nuestras nociones básicas de management, tal como la necesidad de proveer motivación, se basa en esta presunción. Y sin embargo, si algo hemos aprendido en los últimos quince años de competencia global, es que ya no podemos depender de unos pocos líderes en la cima de la organización para que dirijan y controlen el trabajo de todos los demás.

El concepto mismo de “empowerment” se basa en el reconocimiento de que una empresa no puede sobrevivir a menos que todos estén involucrados en el resultado de logros basados en su propia inteligencia y compromiso.

Los competidores mas hábiles son los que están aprendiendo a “liberar el espíritu humano”, a darle poder a las personas para SER responsables, a comprometerse y a coordinar sus compromisos al servicio de una visión a la cual valga la pena dedicarse.

“Trata a un hombre tal como es y seguirá siendo lo que es”.

“Trata a un hombre como lo que puede ser y se convertirá en lo que puede ser ”. Goethe

Mariano Vazquez

Coach Ontológico Profesional

Intercoach

mvazquez@intercoach.com.ar