

LA CULTURA DE SERVICIO

♦ DE DONDE SURGE EL MAL SERVICIO.

Hoy en día, quien presta un servicio, tendrá que saber tratar a los clientes, a sus compañeros de trabajo, a los agentes, a los beneficiarios y a sus jefes.

Si usted atiende al público y no le gusta su trabajo ¿Qué puede hacer al respecto? Usted trabaja en algo que no le gusta y no hace nada al respecto, entonces ¿Cómo dar un buen servicio si no le gusta lo que hace?

♦ SISTEMAS MOTIVACIONALES EN LA CULTURA DE SERVICIO.

BASADOS EN ESTIMULOS DE SUBSISTENCIA	Trabajar para vivir
BASADOS EN ESTIMULOS DE ADQUISICIÓN DE BIENES	Trabajar para ganar dinero
BASADOS EN ESIMULOS DE ATRACCION POR LA ACTIVIDAD	Trabajar por el gusto de la realización de una actividad, por la satisfacción y orgullo de lo bien hecho, por vocación y por el interés hacia los retos
BASADOS EN ESTIMULOS DE RECONOCIMIENTO SOCIAL	Trabajar por amor a la camiseta, para obtener aceptación, gloria, fama y acceso a los niveles de decisión y poder.
BASADOS EN ESTIMULOS DE EXISTENCIA	Trabajar por vocación y misión y por participar a los demás aquellos bienes que consideramos valiosos.

El tema de *SERVICIO* es el más debatido en el mundo de los negocios, pero gran parte del servicio es sólo de dientes para afuera, no un verdadero “servicio a los clientes”.

♦ MOTIVARSE PARA DAR UN BUEN SERVICIO.

En realidad, no existe una receta secreta para cambiar la actitud hacia un buen servicio, sin embargo, la actitud universal para dar un buen servicio puede resumirse en: *HÁGALO... Y DISFRUTE DE SU TRABAJO.*

La motivación no es una llama permanente. Pestañea y muere y, algunas veces, vuelve a surgir; el fuego necesita combustible, y este combustible, en nuestro negocio es la satisfacción de lo que hacemos día a día.

♦ PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL BUEN SERVICIO.

COMO PROVEEDOR DE UN SERVICIO:

1. Identifica qué quieren tus clientes, como lo quieren y dàselos, tal cual.
2. Identifica lo que les gusta, cómo les gusta y dàselos tal cual.
3. Identifica qué quieren, cómo lo quieren de modo que cuando lo necesiten, lo consigan tal cual.
4. Identifica qué quiere, cómo lo quiere, y trátalo tal cual.
5. Identifica que quiere, cómo lo quiere y entrégaselo tal cual

COMO CLIENTE

1. Diga lo que quiere, cómo lo quiere y haga que se lo den tal cual.
2. Diles qué necesitas, cómo lo necesitas y haz que lo hagan tal cual.
3. Esto es lo que necesitamos y así es como lo necesitamos; de modo que dénoslo tal cual.
4. Lo que usted desee, y cómo lo desee, haga que se lo proporcionen tal cual.
5. Diga qué deben hacer, cómo deben hacerlo, y haga que lo realicen tal cual.

PSIC. JOSÉ CARLOS MIMIAGA O.