

CALIDAD  
PARA  
**SATISFACCIÓN**  
DE CLIENTES

**DELEITE**



# ¿SATISFACCIÓN?

## Valor percibido vs. Expectativas

La *satisfacción del cliente* se alcanza cuando un producto o servicio **cumple** con las **expectativas** básicas del cliente.

**Enfoque:** *Resolver* problemas y necesidades del cliente de manera **eficiente** y **efectiva**.

**Resultado:** Clientes satisfechos tienden a ser neutrales y pueden considerar otras opciones de competencia.



Si lo que el cliente percibe es menor que las **expectativas creadas**, la sensación de satisfacción será negativa. Por ello, debe poder percibir como **mínimo** aquello que esperaba.

# ¿DELEITE?

## Valor percibido vs. Expectativas

El deleite del cliente se logra cuando un producto o servicio no solo cumple sino que **supera las expectativas del cliente**, proporcionando una **experiencia memorable y emocionalmente positiva**.

**Enfoque:** Crear momentos inesperados de placer y sorpresa que incrementen la percepción de valor.



**Resultado:** Clientes deleitados desarrollan una fuerte lealtad y son más propensos a recomendar la marca a otros.

# SATISFACCIÓN

*del cliente*

- Conocer las expectativas de los clientes
- Evitar las malas críticas
- No hay conexión emocional



# DELEITE

*del cliente*

- Superar las expectativas de los clientes
  - Fidelizar a la marca
  - Crear defensores de la marca



# CALIDAD Y SATISFACCIÓN

*Identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas necesarias.*

**Conocer expectativas**

Innovación e investigación

Cumplimiento de los estándares

**Política de calidad**

Satisfacción de necesidades

**Calidad = Cumplimiento de requerimientos.**

Auditorías internas a procesos

Control de costos y tiempos

Seguimiento y evaluación de procesos



# ¿BENEFICIOS?

**Evita la pérdida de clientes:** El cliente no abandona una marca o negocio por los precios, sino por un mal servicio al cliente.

**Indica la intención de compra:** Ayuda a conocer cuáles son las probabilidades de que un cliente haga una compra a futuro.

**Incrementa el ciclo de vida del cliente:** Los clientes satisfechos regresan una y otra vez a comprar. Aumentando las utilidades a largo plazo.



**Genera referencias positivas:** Los clientes satisfechos recomiendan una marca o empresa a sus amigos. 

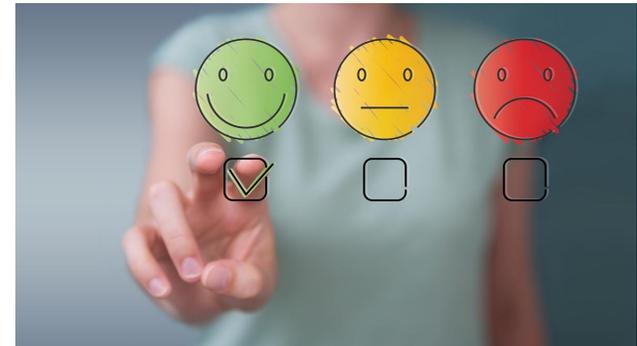
**Mejora la reputación y la imagen de la marca:**

Cuanto más satisfechos estén con una marca o empresa, mayor reputación y competitividad se alcanza en el mercado.

# ¿CÓMO MEDIR?

**Encuestas de satisfacción del cliente:** información valiosa sobre áreas de mejora y fortalezas del bien o servicio.

**Evaluaciones de seguimiento y retroalimentación:** recopilar comentarios y sugerencias directamente.



**Análisis de quejas y reclamos:** Un aumento en el número de quejas o una baja tasa de resolución de problemas pueden indicar deficiencias en el servicio.

*Si no se conoce quien se siente mal por el bien o servicio, y por qué, entonces no habrá motivos de mejora.*

# ¿CÓMO MEDIR?

## Medidas de rendimiento:

Tiempo de respuesta promedio,  
Tiempo de espera,  
Tasa de resolución en el primer contacto,  
Tasa de retención de clientes (compran más de 1 vez), Satisfacción del cliente



**Autoevaluación:** análisis 360 con clientes, proveedores, colaboradores, jefaturas.

**Auditorías** internas a los procesos.

*Si no se conoce quien se siente mal por el bien o servicio, y por qué, entonces no habrá motivos de mejora.*

# ESTRATEGIAS DELEITE

Combinación de estrategias para obtener una visión completa de la calidad del servicio al cliente.

## 1. Conocer a los Clientes:

- Investigación de Mercado
- Análisis de Datos

## 2. Establecer Expectativas Claras

- Comunicación Transparente
- Promesas Realistas:

## 3. Superar las Expectativas

- Añadir Valor
- Innovación Continua

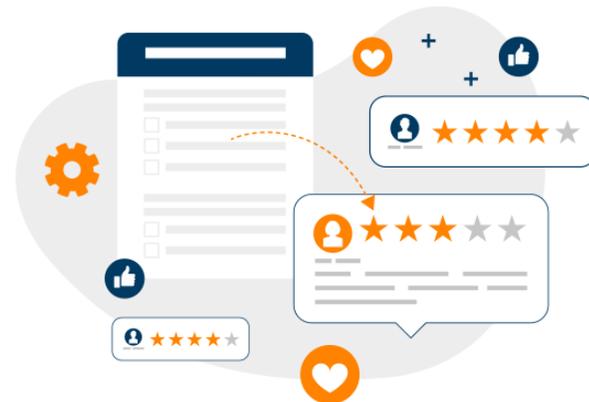
## 4. Ofrecer un Servicio al Cliente Excepcional

- Entrenamiento del Personal
- Resolución Rápida de Problemas

## 5. Personalización

- Experiencias Personalizadas
- Programas de Fidelización

## 10 pasos para DELEITAR



## 6. Crear Momentos Memorables

- Sorpresas y Detalles
- Eventos Especiales

## 7. Recopilar y Actuar sobre el Feedback

- Encuestas de Satisfacción
- Análisis del Feedback

## 8. Fomentar una Cultura Centrada en el Cliente

- Enfoque Organizacional
- Reconocimiento Interno

## 9. Utilizar la Tecnología de Manera Eficiente

- Automatización y IA
- Plataformas Digitales

## 10. Medir y Ajustar Estrategias

- Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)
- Mejora Continua

# EJEMPLOS GLOBALES

Al centrar sus esfuerzos en superar las expectativas y crear experiencias memorables, estas compañías han logrado una lealtad excepcional y un crecimiento sostenible.



- Enfoque **centrado** en el **cliente**.
- Facilidad de **uso** de su **plataforma**.
- Eficiente **sistema** de **entrega**.

## Servicio de atención al cliente:

Representantes con autoridad para tomar decisiones rápidas que beneficien al cliente, como reemplazos de productos sin preguntas complicadas.



- **Ambiente** acogedor y personalizado en sus cafeterías.
- Los baristas a menudo aprenden los **nombres** y las **preferencias** de los clientes habituales.
- Variedad de opciones de **personalización** para las **bebidas**.



- Productos y servicios que **superan las expectativas** de los clientes con diseño y funcionalidad innovadores.
- Tiendas ofrecen una **experiencia de compra** única.
- **Personal capacitado** para brindar un servicio personalizado y resolver problemas de manera eficiente.

# EJEMPLOS CENTROAMERICANOS

Empresas en Centroamérica están innovando y esforzándose para deleitar a sus clientes, creando experiencias memorables y fortaleciendo la lealtad del cliente.



- Reconocido por su excelente servicio al cliente.
- Servicios bancarios innovadores y personalizados.
- Su aplicación móvil facilita las transacciones y la gestión de cuentas.
- Programas de fidelización con beneficios exclusivos.



- Reconocida por su café gourmet y productos turísticos.
- enfoque en la experiencia del cliente.
- Tours de café ofrecen una experiencia educativa y entretenida.
- Productos de alta calidad y un excelente servicio al cliente.



- Reconocida por su compromiso con la puntualidad, el confort y un servicio al cliente excepcional.
- Programa de lealtad robusto (LifeMiles).
- Se esfuerza por ofrecer una experiencia de vuelo placentera con servicios adicionales como entretenimiento a bordo y una atención personalizada.

CALIDAD  
PARA  
**SATISFACCIÓN**  
DE CLIENTES

**DELEITE**

