



Customer manía!::

The one minute manager and a customer-focused company:: ¡Cliente manía! Nunca es demasiado tarde para construir una empresa centrada en el cliente

SUMARIO

Contenido

Sumario

Pág. 1

Nos dicen los autores

Pág. 2, 3

Conozca a los autores

Pág. 5

Dijeron sobre *¡Cliente manía!*

Pág. 7

Para poder tener éxito hoy en día, es preciso brindar un excelente servicio al cliente. Pero, para lograr esto, hace falta mucho más que simplemente tener la intención de atenderlo bien. Es preciso en cambio crear toda una cultura al servicio del cliente. Para tal fin, debemos seguir cuatro pasos: dirigir la visión hacia el objetivo preciso, tratar correctamente a los clientes, tratar correctamente a los empleados y construir un buen liderazgo. Una vez que se hayan seguido esos cuatro pasos, los empleados comenzarán a brindar naturalmente una buena atención al cliente. Los autores de ¡Clientemanía! son claros: "Si usted quiere que sus empleados traten a sus clientes como las personas más importantes del mundo, usted debe tratar a sus empleados de la misma manera".

El libro incluye un caso de estudio

(Yum! Brands) en el que los autores ponen en práctica cada uno de los principios presentados.

Algunas preguntas que responde *¡Cliente manía!*

1. ¿Cómo construir una compañía centrada en el cliente o "cliente-maníaca"?
2. ¿Cómo lograr que todos los miembros de una organización asuman la responsabilidad de construir una compañía centrada en el cliente?
3. ¿Cómo lograr que cada miembro de la organización se sienta auténticamente un cliente-maníaco?
4. ¿Es verdad que el fenómeno de la "cliente-manía" es "contagioso"?



NOS DICEN LOS AUTORES

Los cuatro pasos críticos para crear la cliente-manía





Paso 1: Dirija su visión hacia el objetivo preciso

- Conviértase en el proveedor que todos eligen y cuide a los clientes.
- Conviértase en el empleador que todos eligen y cree un entorno motivador para su gente.
- Conviértase en la inversión que todos eligen.



Paso 2: Trate a los clientes correctamente

- Determine qué tipo de experiencia usted pretende que sus clientes vivan.
- Escuche lo que sus clientes quieren y evalúe si puede incluir esas sugerencias en su visión.
- Implemente una visión del customer service invirtiendo la pirámide jerárquica tradicional de modo tal que sus clientes puedan contactar a la gente que está en la cima y que está dispuesta a servir.



Paso 3: Trate a los empleados correctamente

- Integre los cuatro sistemas de recursos humanos: reclutamiento y empleo, capacitación y desarrollo, gestión de desempeño y planificación de carrera.
- Si recluta y emplea en forma efectiva, entonces tendrá a la gente apropiada en su equipo.
- La gestión de desempeño- si se realiza en forma correcta - permite dar a la gente la ayuda adecuada cuando la necesita y de este modo ellos pueden lograr las metas y la organización puede triunfar.
- Los reconocimientos en el día a día y las celebraciones según desempeño ayudan a que la gente se mantenga inspirada y se concentre en lo que es importante.

- La gente no es el recurso más importante en su organización, ellos son su organización. Un líder no puede tratar mal a su gente y esperar que ellos traten correctamente a los clientes



Paso 4: Construya un buen liderazgo

- Recuerde que hay dos aspectos importantes en el liderazgo: la visión/dirección y la implementación.
- Mientras que los líderes top establecen la visión y la dirección, cualquiera que esté en una posición desde donde puede influenciar a otros, puede ser un líder. Una gran organización tiene líderes en todos los niveles.
- El liderazgo no consiste en concentrarse en usted mismo, sino en servir a la visión y a la gente que hará que la visión se vuelva realidad.

Para recordar:

- Usted no puede hacer todo solo; por lo tanto, deje que la gente lidere el trabajo y ofrézcale su apoyo a lo largo del camino.
- Si usted quiere que sus empleados traten a sus clientes como las personas más importantes del mundo, usted debe tratar a sus empleados de la misma manera.
- Cree en su organización una cultura del reconocimiento y dele alas a su gente.
- Nunca es tarde para construir una organización centrada en el cliente.
- Las ganancias son los "aplausos" que usted recibe por cuidar a sus clientes y por crear un entorno motivador para su gente.
- ¡Si usted no cuida a sus clientes, otros lo harán!



Algunos beneficios que ofrecen los pasos para cultivar la cliente-manía

- Explica cómo brindar un excelente servicio al cliente.
 - Explica cómo mejorar las prácticas de liderazgo.
 - Ofrece estrategias para transformar el modo en el que son tratados los empleados en las organizaciones.
 - Presenta consejos prácticos e ideas que pueden concretarse en cualquier organización que esté decidida a centrarse en el cliente.
-

CONOZCA A LOS AUTORES



Ken Blanchard

Ken Blanchard es el director general de The Ken Blanchard Companies, una compañía internacional de capacitación en temas de management y una empresa de consultoría que creó junto a su esposa Marjorie Blanchard, en 1979 en San Diego, California. Además se desempeña como profesor invitado en la Universidad de Cornell. Ha recibido numerosos premios por sus contribuciones en el campo del management y del liderazgo. Entre sus clientes se encuentran importantes firmas como America Online, Amway, Baxter Healthcare, Eastman Kodak, General Motors, Hershey Foods Corporation, IBM, Kmart, Konica, entre otros.

Jim Ballard

Jim Ballard es consultor en temas de management y liderazgo. Es consultor asociado de The Ken Blanchard Companies y ha diseñado materiales de capacitación para Blanchard Training and Development. Ha ayudado a crear numerosos modelos de trabajo entre los que se encuentran: Managing the Journey, Leadership Training for Supervisors, Quality-Driven Leadership, Everyone's a Coach.

Fred Finch

Fred Finch es un consultor, instructor, autor y conferencista con gran experiencia y excelente reputación. Sus áreas de especialidad son variadas e incluyen liderazgo, gestión del cambio, comunicación interpersonal y habilidades de coaching. Fue profesor de comportamiento organizacional y management entre 1966 y 1980 en la Escuela de Postgrado de Management en la Universidad de Massachussets, Amherst, EE. UU.

Ficha técnica del libro

Título en inglés: Customer mania!

Título en castellano:

¡Cliente manía!

Subtítulo en inglés: The one minute manager and a customer-focused company

Subtítulo en castellano:

Nunca es demasiado tarde para construir una empresa centrada en el cliente

Autores: Ken Blanchard, Jim Ballard y Fred Finch

Cantidad de páginas: 194

Editorial: Harper Collins Publishers

Para visitar

<http://www.kenblanchard.com/>

<http://www.blanchardlearning.com/>

Otros libros de los autores

Otros libros de Ken Blanchard

- Whale Done! : the power of positive relationships
- Leadership and the one minute manager
- Servant leader (con Phil Hodges)
- Lead like Jesus (con Phil Hodges)
- High Five! The magic of working together (con Sheldon Bowles)
- Heart of a leader : insights on the art of influence
- Self leadership and the one minute manager
- The 3 keys to empowerment
- Everyone's a coach (con Don Shula)
- Gung Ho! Turn on the people in any organization(con Sheldon Bowles)
- Raving fans : A revolutionary

approach to customer service(con Sheldon Bowles)

- Mission possible
- The on-time, on-target manager (con Steve Gottry)

Otros libros de Jim Ballard

- Whale Done! : the power of positive relationships (con Ken Blanchard, Thad Lacinak y Chuck Tompkins)
- Mind like water: keeping your balance in a chaotic world
- What's the rush?

Otros libros de Fred Finch

- Managing for organizational effectiveness

DIJERON SOBRE ¡CLIENTE MANÍA!



Tami Heim

Ex- presidente de Borders

¡Cliente manía! es la destilación más refinada de la sabiduría y las convicciones de Ken Blanchard. Lo que más me inspiró fue el "viaje" que propone desde las posibilidades hacia las realidades y que él ha validado estas verdades fundamentales que efectivamente pueden convertirse en realidades. ¡Nunca es demasiado tarde para comenzar!



Patrick Lencioni

Autor del libro *The five dysfunctions of a team*

Cualquier persona que se dedique a los negocios centrados en el consumidor ¡debe leer este libro! Es simple, poderoso, aplicable y tremendamente fácil de leer; todo al mismo tiempo. Yo nunca ofreceré o recibiré un servicio de la misma forma en que lo hacía antes. De hecho, llevo un ejemplar del libro conmigo y se lo ofrezco a la gente cuando vivo una experiencia de servicio regular.



Tom Peters

El gurú de los gurús del management

A lo largo de la extensa historia de la escritura sobre management nadie ha sido tan claro al explicar las cuestiones esenciales del management productivo como Ken Blanchard. Ahora él, junto a Jim Ballard y Fred Finch, nos ofrecen su último libro sobre atención a clientes: ¡Cliente manía! ¡Bravo!
