Fenebús
FEDERACIÓN NACIONAL EMPRESARIAL DE TRANSPORTE EN AUTOBÚS

Factores que condicionan las percepciones de los clientes

21 de Junio de 2.005

Factores condicionantes de las percepciones del cliente

“ Si la empresa sólo quiere ganar mucho dinero, es difícil que lo consiga. Si pone el servicio y la calidad por encima de todo, el dinero viene sólo.”

Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Tener una estrategia de calidad e imagen es especialmente crítico cuando se endurecen los contextos con escenarios de alta rivalidad y competitividad y aumentos en las posibilidades que tienen los clientes de satisfacer sus necesidades.

Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Calidad de servicio.

Calidad servicio: expectativas de los clientes + percepciones del servicio prestado.

Medición periódica y regular de los niveles de satisfacción.

Preocupación por los detalles. Dar un servicio de cinco estrellas.

¿Cómo se forma la imagen de nuestras empresas?

¿ Qué imagen dan nuestros profesionales?

Introducir las mejoras en nuestros servicios que sean valoradas por nuestros clientes.

Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Definir el servicio desde el punto de vista del cliente.

Que todos (cliente interno y externo) conozcan el resultado de las mediciones

Definir objetivos específicos de calidad, establecer normas y alcanzar los objetivos específicos.

Jan Carlzon " Jamás pretendimos ser un 1.000 % mejores en algo, sí un 1% mejores en mil diferentes cosas importantes para el cliente"

Preocúpese por el cliente y él podrá elegirle.

Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Herramientas de medición:

1. Autoevaluación del servicio
2. Cliente misterioso.
3. Medición con encuestas y entrevistas
4. Observación del cliente
5. Quejas y sugerencias

Normativa UNE_EN 13826. Definición de la calidad de servicio , objetivos y mediciones. Enero 2.003.

Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Reflexiones estratégicas.

¿ Qué quieren nuestros clientes?

¿ Cómo definen la calidad percibida?

¿ Que es para ellos un servicio excelente?

¿ Cómo nos puntúan ?.

El cliente es el único juez de la calidad del servicio.

Lo importante no es nuestra opinión, lo importante es lo que el cliente opine.

En base a su percepción nos elige o no.

Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Satisfacción del cliente externo e interno.

¿Están satisfechos nuestros profesionales ? (cliente interno)

¿ Están satisfechos nuestros clientes ?

¿ Que desean o necesitan ambos ?

¿ Lo que les damos les satisface?

Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Insatisfacción de los clientes: Una queja es un regalo.

Sólo se quejan el 4 % de los clientes insatisfechos, el 96% sufre en silencio

Si se quejan y les escuchamos: 70% de probabilidad de que vuelvan
Si respuesta inmediata y garantía de resolución: 95% de fidelización.
Los clientes satisfechos regresan en un 90% (90% < 95%).

Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Gestión de las percepciones de los clientes:

Anticiparse a las expectativas.

El cliente se mueve por percepciones de la realidad.

Sus percepciones son para él la realidad.

Los clientes compran soluciones no servicios.

Garantizar al cliente nuestro nivel de servicio.

Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Los profesionales : la imagen de la empresa.

Importancia de formar y motivar a los profesionales de primera línea.

Profesional de primera línea es la imagen directa de la empresa.

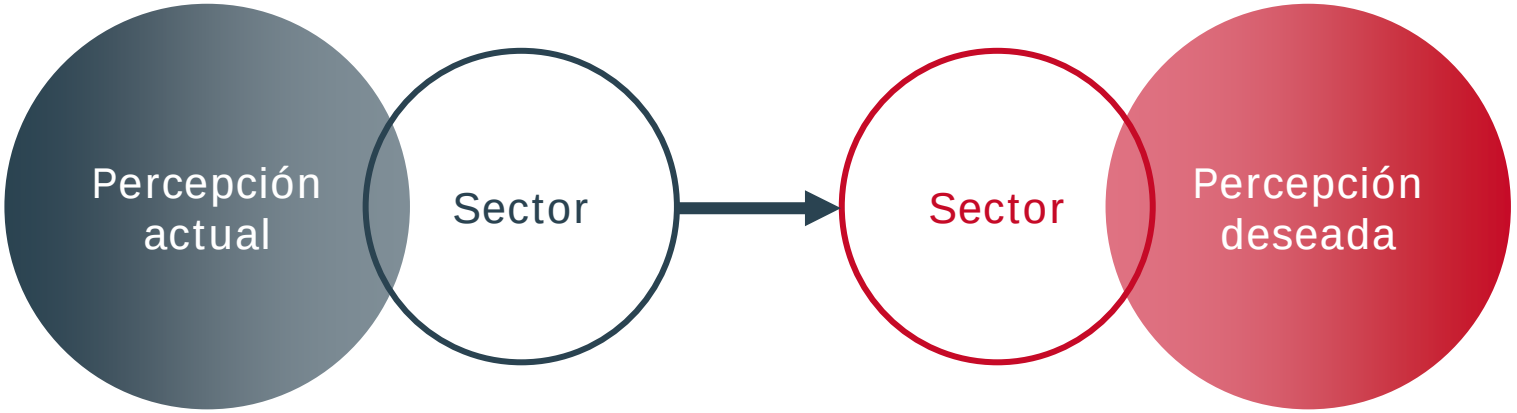
Los profesionales dan el servicio, son la esencia del mismo.

El servicio depende de las personas, sobretodo de la primera línea.

Servicio líder = aumento de la rentabilidad.

Satisfacción del cliente meta principal de la empresa.

Factores condicionantes de las percepciones del cliente



Estrategia de calidad e imagen

Imagen actual → Imagen deseada

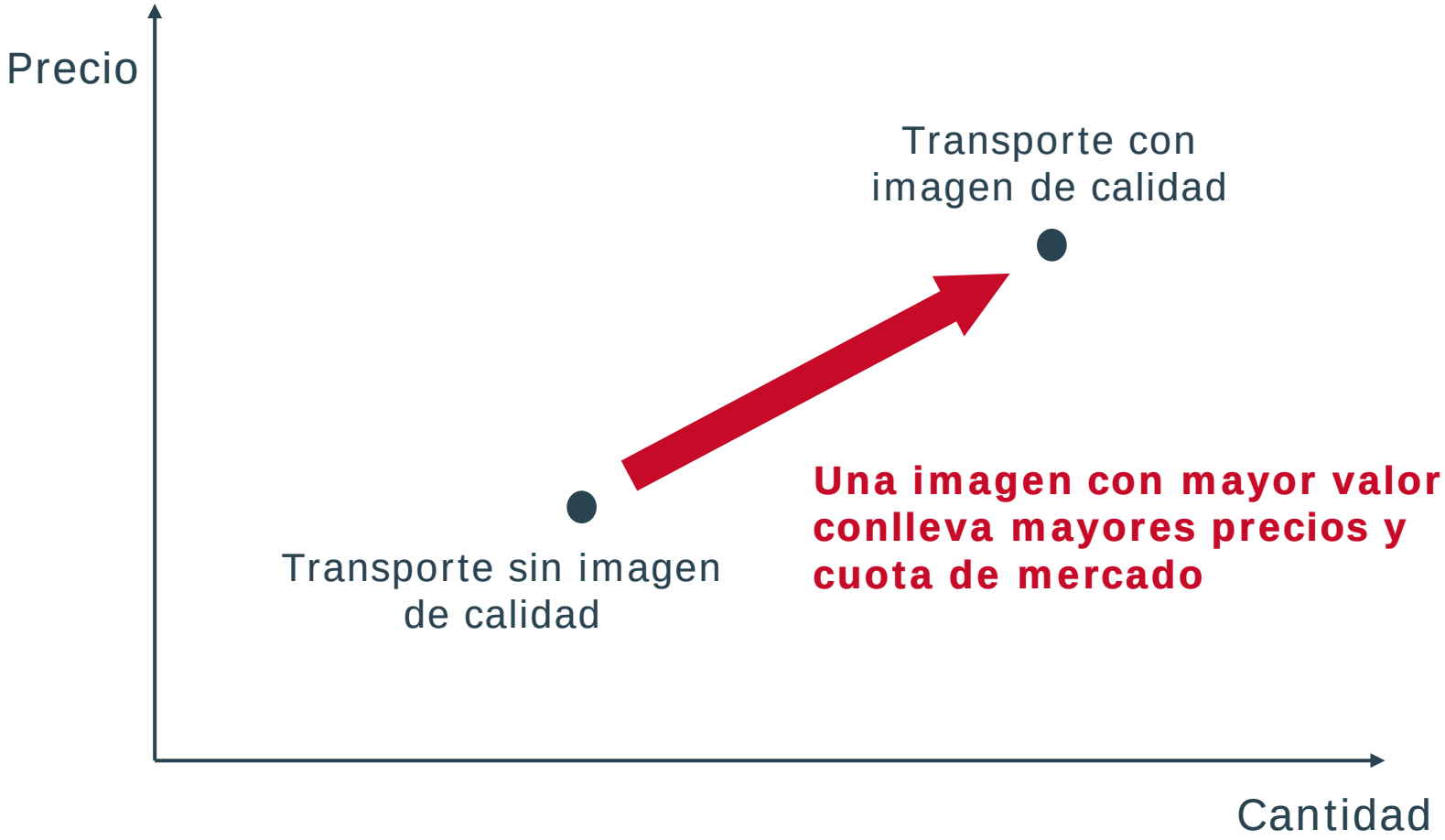
(francamente mejorable)

Tener una estrategia de calidad y saber transmitirla para mejorar la rentabilidad del negocio y crecer.

Factores condicionantes de las percepciones del cliente

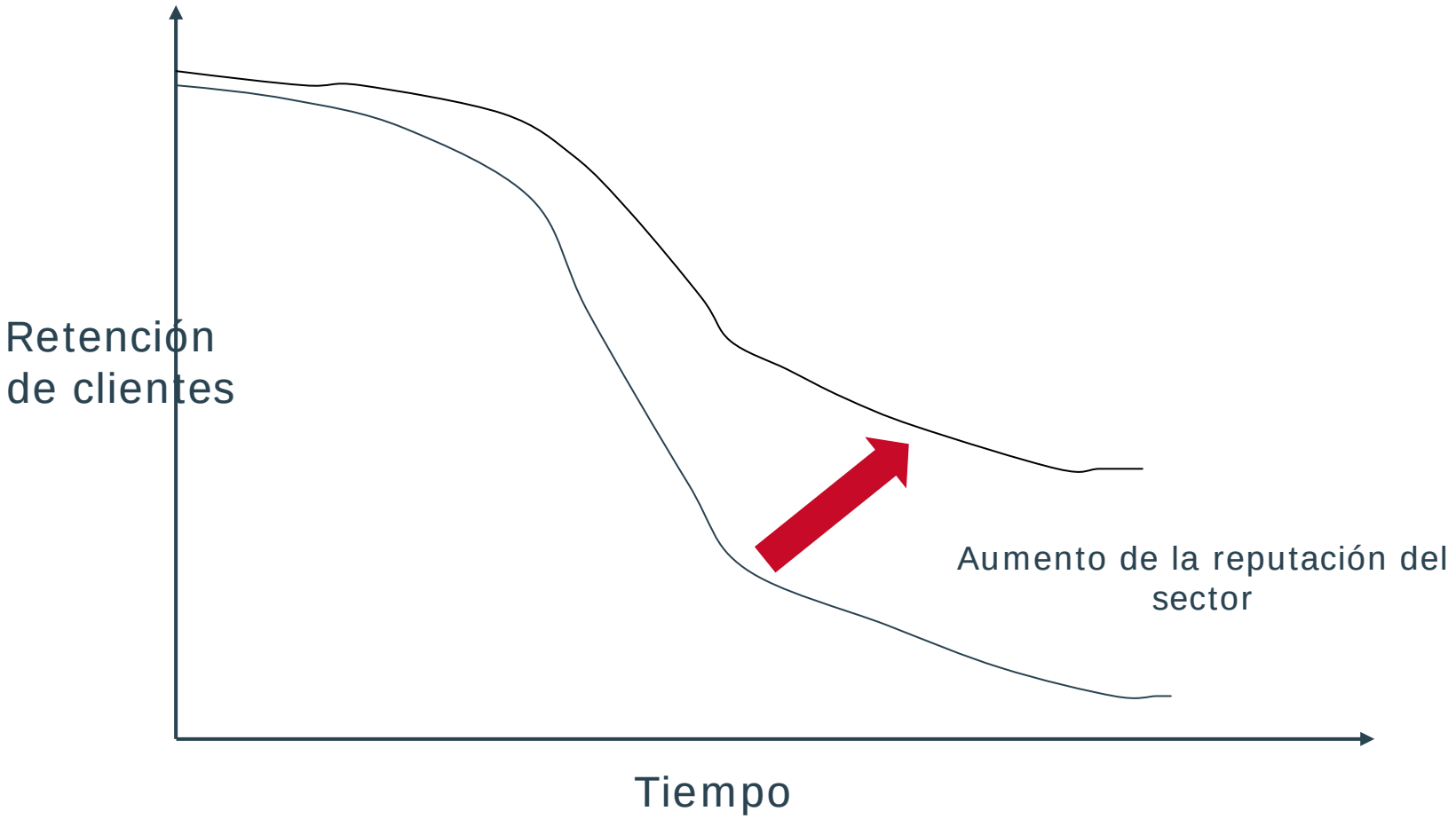
Mejora percepción= Mejora rentabilidad

Factores condicionantes de las percepciones del cliente



Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Los sectores con imagen positiva aumentan su demanda y rentabilidad



Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Necesidad de mejorar nuestra imagen

¿Por qué tenemos la imagen que tenemos?

¿Cómo influye la imagen del sector en nuestro volumen de negocio ?

¿Cómo influye en la rentabilidad del sector?

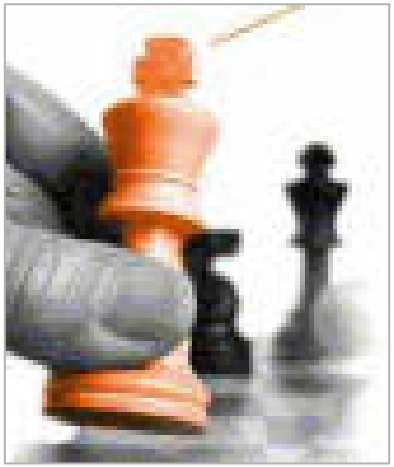
¿Cómo influye en el interés de las personas para trabajar en el sector?

¿Cómo incentivar el interés por trabajar en el sector?

Factores condicionantes de las percepciones del cliente

La comunicación al servicio de la empresa.

La comunicación es una necesidad del sector al servicio de sus objetivos; estrategias; actividades; resultados…

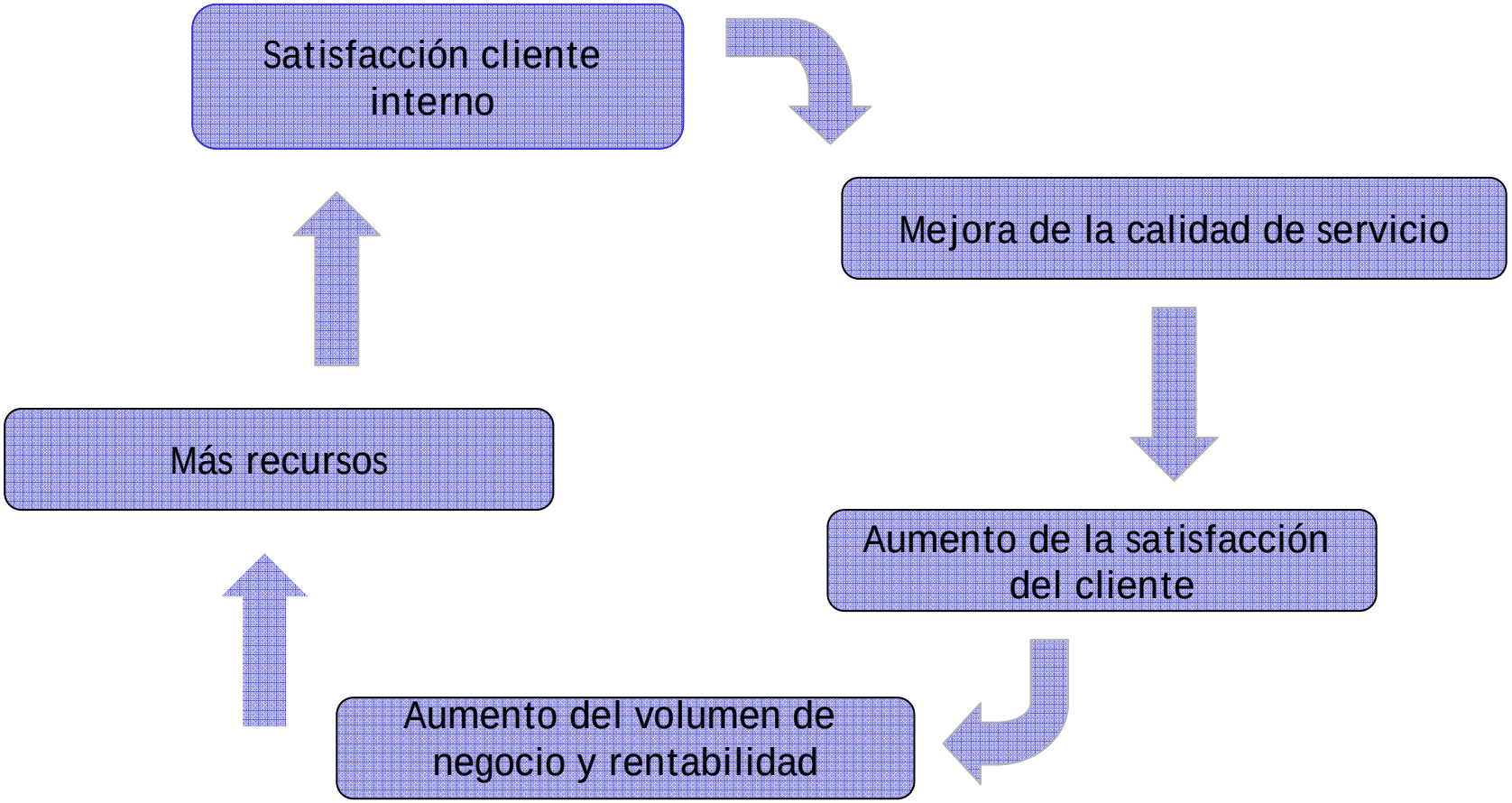


…no persigue sólo la venta de un producto o servicio, ni la notoriedad a través de acciones concretas, sino el conocimiento global del sector por sus clientes y la construcción de su imagen y reputación.

…si el sector no habla, alguien hablará por él (generalmente mal)

Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Factores condicionantes de las percepciones del cliente



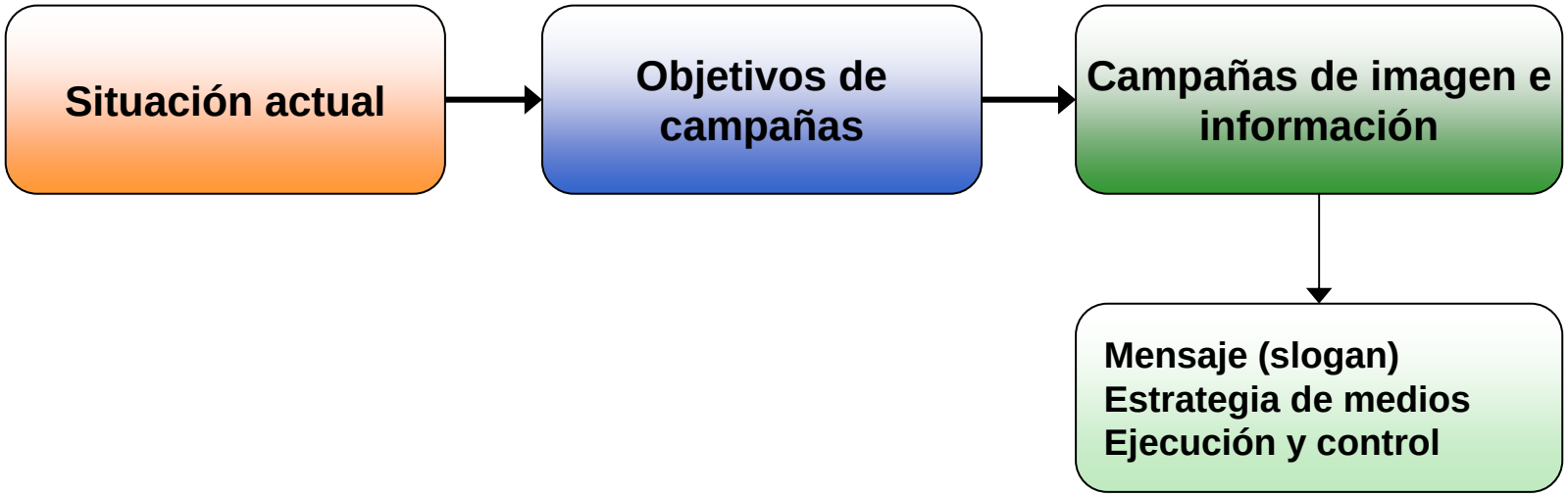
Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Factores que el cliente valora.

1. Puntualidad
2. Comodidad de asientos
3. Amabilidad conductor
4. Limpieza interna y externa
5. Velocidad adecuada
6. Altura autobus suelo
7. Apertura puertas
8. Temperatura adecuada: aire y calefacción
9. Nivel de ruido en arranques y frenadas
10. Parar en parada
11. Información ruta y paradas y otros servicios(abonos)
12. Estado general autobus.

Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Etapas en un proceso de comunicación.



Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Campaña de imagen e información

Atributos críticos (Mayor ponderación)

¿Qué imagen queremos tener?

¿Con que recursos contamos?

¿Como queremos ser percibidos?

¿Qué queremos que piensen de nosotros?

Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Comunicación sectorial

Carácter integral

- Publicidad
- Comunicación
- Gabinete de prensa
- Estudios

Objetivo: Modernización imagen sector y profesionales

Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Factores controlables/no controlables

Controlables	No controlables
Estado del autobus	Estado de conservación de las carreteras
Actuación de los profesionales	Estado del tráfico
…	Obras en trayecto …

Factores condicionantes de las percepciones del cliente

Estrategia de enfoque en las necesidades de los clientes.

Pasar de usuario a cliente.

No presuponer, investigar las necesidades de los clientes

Buen servicio = lo que el cliente considere como tal, no lo que considere la empresa.

Enfocar la empresa a cumplir las necesidades de los clientes. Orientación al cliente.