

## EL CLIENTE Y SUS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO

### 1. SIGNIFICADO Y TIPOS DE EXPECTATIVAS DE SERVICIO.

- LAS EXPECTATIVAS HAY QUE COMPRENDERLAS, MEDIRLAS Y ADMINISTRARLAS.
- LOS CLIENTES SOSTIENEN DISTINTOS TIPOS DE EXPECTATIVAS DE SERVICIO.

#### 1.1. SERVICIO ESPERADO: DOS NIVELES DE EXPECTATIVAS.

- 1º NIVEL DE EXPECTATIVA. SERVICIO DESEADO QUE ES EL NIVEL DE SERVICIO QUE EL CLIENTE ESPERA RECIBIR. ES UNA COMBINACIÓN ENTRE "LO QUE PUEDE SER" Y LO QUE SE CONSIDERA QUE "DEBE SER".
- 2º NIVEL DE EXPECTATIVA. SERVICIO ADECUADO QUE ES EL UMBRAL DEL SERVICIO ACEPTABLE.

#### 1.2. ZONA DE TOLERANCIA. ES DECIR, REPRESENTA "LA EXPECTATIVA MÍNIMO TOLERABLE".

SERVICIO DESEADO
ZONA DE TOLERANCIA
SERVICIO ADECUADO

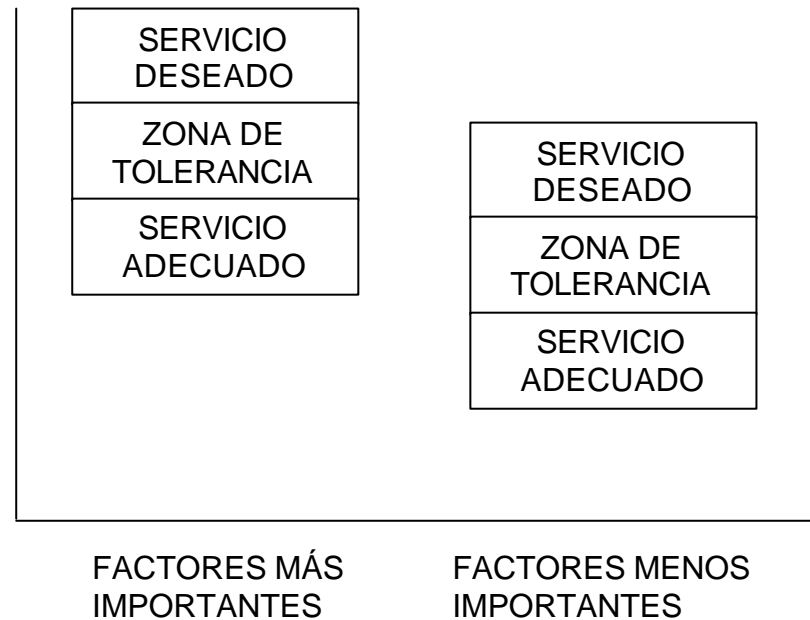
- LOS SERVICIOS SON HETEROGÉNEOS EN EL SENTIDO DE QUE SU EJECUCIÓN PUEDE VARIAR DE UN PROVEEDOR A OTRO, E INCLUSO ENTRE UN MISMO EMPLEADO.
  
- EL GRADO EN QUE LOS CLIENTES RECONOCEN Y ACEPTAN ESTA VARIACIÓN SE LE DENOMINA "ZONA DE TOLERANCIA".
  
- CUANDO EL SERVICIO SE SITÚA POR DEBAJO DEL SERVICIO ADECUADO - EL NIVEL MÍNIMO ACEPTABLE -, EL CLIENTE ESTÁ MUY INSATISFECHO, MIENTRAS QUE SI SE SITÚA POR ENCIMA DEL SERVICIO DESEADO , EL CLIENTE SE SENTIRÁ MUY SATISFECHO.

#### 1.2.1. LOS CLIENTES TIENEN DIFERENTES ZONAS DE TOLERANCIA.

DISTINTOS CLIENTES TIENEN DIFERENTES ZONAS DE TOLERANCIA. UNOS LA TIENEN MÁS ESTRECHA Y TIENEN TENDENCIA A ESTAR INSATISFECHOS, MIENTRAS QUE OTROS LA TIENEN MÁS AMPLIA Y TIENEN TENDENCIA A ESTAR MÁS SATISFECHOS.

### 1.2.2. LAS ZONAS DE TOLERANCIA VARÍAN DE ACUERDO CON LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO.

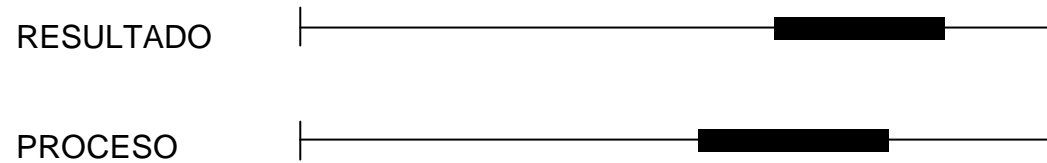
LAS ZONAS DE TOLERANCIA TAMBIÉN VARÍAN DE ACUERDO CON LOS DIFERENTES ATRIBUTOS DEL SERVICIO. ASÍ, CUANDO MÁS IMPORTANTE ES UN FACTOR MENOR ES LA TOLERANCIA FRENTE A ESE FACTOR. P.E. EL PRECIO.



ZONA DE TOLERANCIA PARA DIFERENTES DIMENSIONES DEL SERVICIO.

1.2.3. LAS ZONAS DE TOLERANCIA VARÍAN ENTRE EL SERVICIO DE PRIMERA VEZ Y EL DE RECUPERACIÓN DEL SERVICIO.

SERVICIO DE 1ª VEZ



RECUPERACIÓN DEL SERVICIO



EXPECTATIVAS

ZONAS DE TOLERANCIA PARA EL SERVICIO, LA 1ª VEZ Y LA RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

LA FIGURA MUESTRA LAS DIFERENCIAS QUE EXISTEN ENTRE LAS ZONAS DE TOLERANCIA DEL SERVICIO DE LA 1ª VEZ Y EL DE LA RECUPERACIÓN DEL SERVICIO. SI BIEN DURANTE LA RECUPERACIÓN DEL SERVICIO LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE SON ALTAS TANTO PARA EL RESULTADO DEL SERVICIO (EL PRODUCTO DEL SERVICIO), COMO PARA LA FORMA EN QUE SE PRESTE EL SERVICIO (EL PROCESO).

LA OPORTUNIDAD DE RECUPERACIÓN ES MAYOR A TRAVÉS DE LAS DIMENSIONES DEL PROCESO DEBIDO A LA PRESENCIA DE MENOS EXPECTATIVAS Y DE UNA ZONA DE TOLERANCIA MÁS GRANDE. TAMBIÉN ES POSIBLE QUE AL TRATARSE DE ATRIBUTOS DEL SERVICIO QUE LOS CLIENTES VALORAN MUCHO (SE POSEE EL ATRIBUTO O NO) LA ZONA DE TOLERANCIA PUEDE SER CERO, ES DECIR QUE EL SERVICIO DESEADO Y ADECUADO ESTÉN AL MISMO NIVEL. LA FLUCTUACIÓN DE LA ZONA DE TOLERANCIA ESTA MÁS EN FUNCIÓN DE LOS CAMBIOS EN EL NIVEL DEL SERVICIO ADECUADO QUE DEL DESEADO.

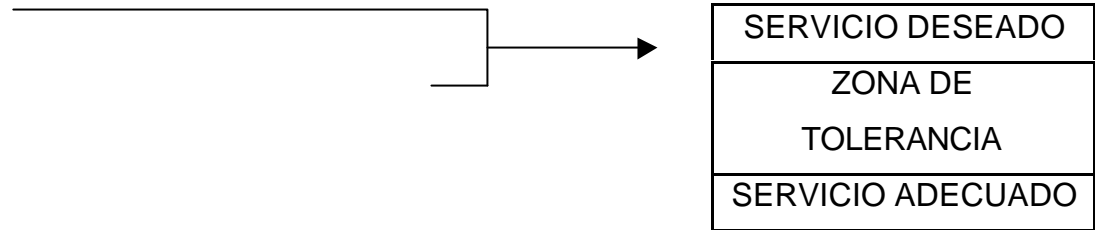
## **2. FACTORES QUE INFLUYEN LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE EN RELACIÓN CON EL SERVICIO.**

VEAMOS LAS MÚLTIPLES INFLUENCIAS QUE AFECTAN LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE, YA QUE LAS EXPECTATIVAS JUEGAN UN IMPORTANTE PAPEL AL EVALUAR LOS SERVICIOS.

### **2.1 FUENTES DE EXPECTATIVAS DEL SERVICIO DESEADO.**

### 2.1.1. NECESIDADES PERSONALES.

(FISICAS, SOCIALES,  
PSICOLÓGICAS Y FUNCIONALES)



SON LOS ESTADOS O CONDICIONES ESENCIALES PARA EL BIENESTAR FÍSICO O FISIOLÓGICO DEL SERVICIO, SON FACTORES FUNDAMENTALES QUE CONFIGURAN EL NIVEL DEL SERVICIO DESEADO.

### 2.1.2. INTENSIFICACIONES PERMANENTES DEL SERVICIO.

SON FACTORES INDIVIDUALES Y ESTABLES QUE INCREMENTA LA SENSIBILIDAD DEL CLIENTE ANTE EL SERVICIO. UNO DE ESTOS FACTORES MÁS IMPORTANTES SUELE DENOMINARSE:

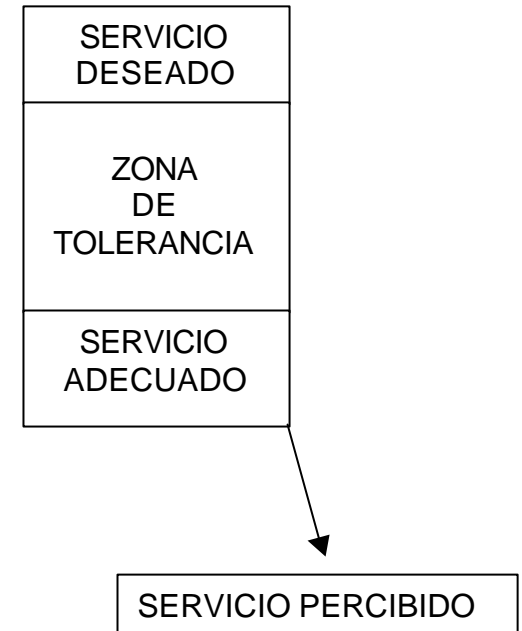
□ EXPECTATIVAS DERIVADAS DEL SERVICIO QUE SE PRESENTAN CUANDO LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE SON DIRIGIDAS POR OTRAS PERSONAS. OTRO FACTOR IMPORTANTE ES:

□ LA FILOSOFÍA PERSONAL DEL SERVICIO

ES LA ACTITUD GENÉRICA QUE SUBYACE EN LOS CLIENTES ACERCA DEL SIGNIFICADO DEL SERVICIO Y LA CONDUCTA APROPIADA DE LOS PROVEEDORES DEL SERVICIO.

## 2.2. FUENTES DE EXPECTATIVAS DEL SERVICIO ADECUADO.

- INTENSIFICADAS TRANSITORIAS DEL SERVICIO
- PERCEPCIÓN DE LAS ALTERNATIVAS DEL SERVICIO
- AUTOPERCEPCIÓN DEL PAPEL QUE SE JUEGA EN EL SERVICIO
- FACTORES SITUACIONALES



### 2.2.1. INTENSIFICADORES TRANSITORIOS DEL SERVICIO

SON FACTORES INDIVIDUALES TEMPORALES Y DE CORTO PLAZO QUE PROVOCAN QUE EL CLIENTE SEA MÁS CONSCIENTE DE LA NECESIDAD DEL SERVICIO (UNA AVERÍA DEL COCHE, UN ACCIDENTE, NOS HACE SENTIR MÁS LA NECESIDAD DEL SEGURO).

### 2.2.2. PERCEPCIÓN DE LAS ALTERNATIVAS DEL SERVICIO

PUEDE ELEGIR ENTRE OTROS PROVEEDORES Y HACÉRSELO ÉL (CORTAR EL CÉSPED Y ARREGLAR EL JARDÍN).



### 2.2.3. AUTOPERCEPCIÓN DEL PAPEL DEL CLIENTE EN EL SERVICIO

- LAS PERCEPCIONES DE LOS CLIENTES ACERCA DEL GRADO DE INFLUENCIA QUE EJERCEN SOBRE EL NIVEL DE SERVICIO QUE RECIBEN.
- LAS ZONAS DE TOLERANCIA DE LOS CLIENTES PUEDEN EXPANDIRSE CUANDO SIENTEN QUE ELLOS NO CUMPLEN CON SUS PAPELES.

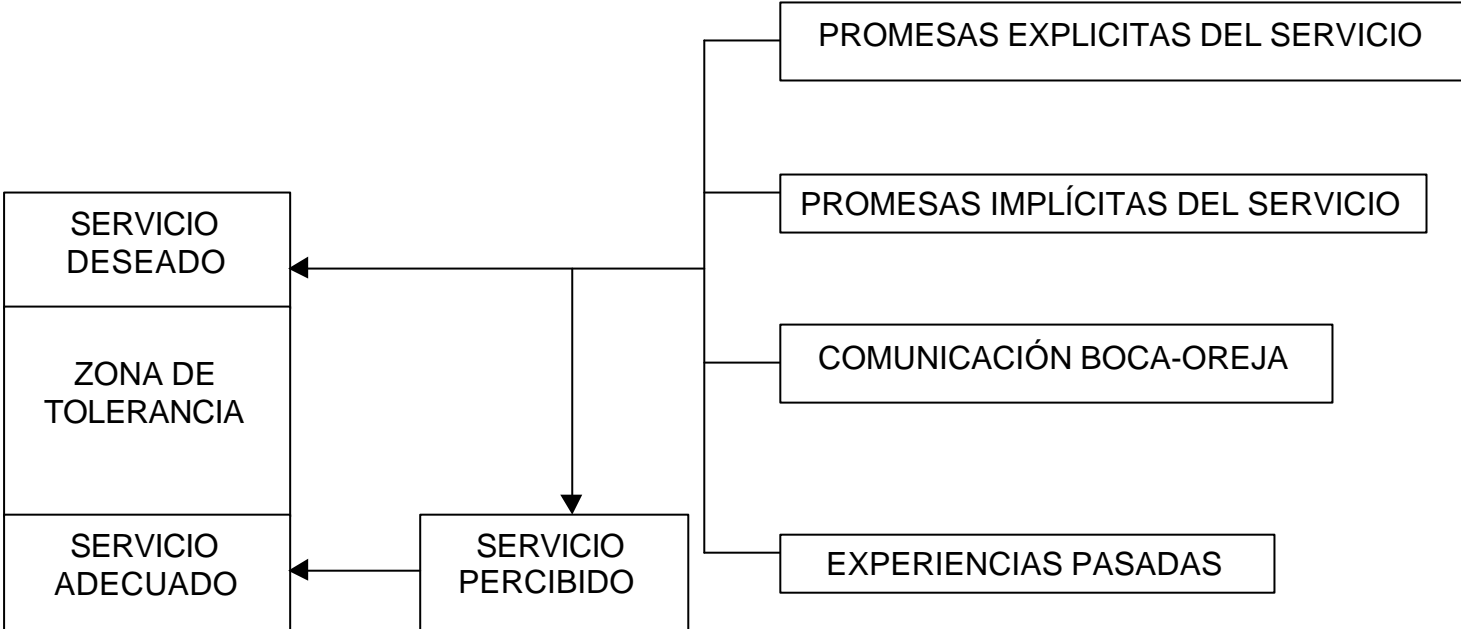
### 2.2.4. FACTORES SITUACIONALES

SE DEFINEN COMO LAS CONDICIONES EN LAS QUE SE PRESTA Y QUE EL CLIENTE OBSERVA QUE VA MAS ALLÁ DEL CONTROL DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO, ES DECIR, LOS CLIENTES ADMITEN QUE LA DISMINUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO NO SE DEBE A ERRORES DE LA EMPRESA QUE PRESTA EL SERVICIO.

### 2.3. EXPECTATIVAS DEL ENCUENTRO DE SERVICIO *VERSUS* EXPECTATIVAS GENERALES DEL SERVICIO

- LA CALIDAD DEL ENCUENTRO DEL SERVICIO SE CONSIDERA UN ACONTECIMIENTO INDIVIDUAL QUE OCURRE DURANTE UN PERÍODO DEFINIDO DE TIEMPO. LOS CLIENTES TIENEN EXPECTATIVAS SOBRE LA CALIDAD DE CADA ENCUENTRO, DE LA MISMA FORMA QUE TIENEN EXPECTATIVAS SOBRE LA CALIDAD GENERAL DEL SERVICIO.

2.4. FUENTES DE LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO DESEADO Y DEL SERVICIO PERCIBIDO



## FACTORES QUE INFLUYEN EL SERVICIO DESEADO Y EL PERCIBIDO:

### □ PROMESAS EXPLÍCITAS DEL SERVICIO

SON LAS AFIRMACIONES ACERCA DEL SERVICIO QUE UNA ORGANIZACIÓN HACE A SUS CLIENTES.

### □ PROMESAS IMPLÍCITAS DEL SERVICIO

SON LAS IDEAS QUE SE RELACIONAN CON EL SERVICIO SIN LLEGAR A SER EXPLÍCITAS.

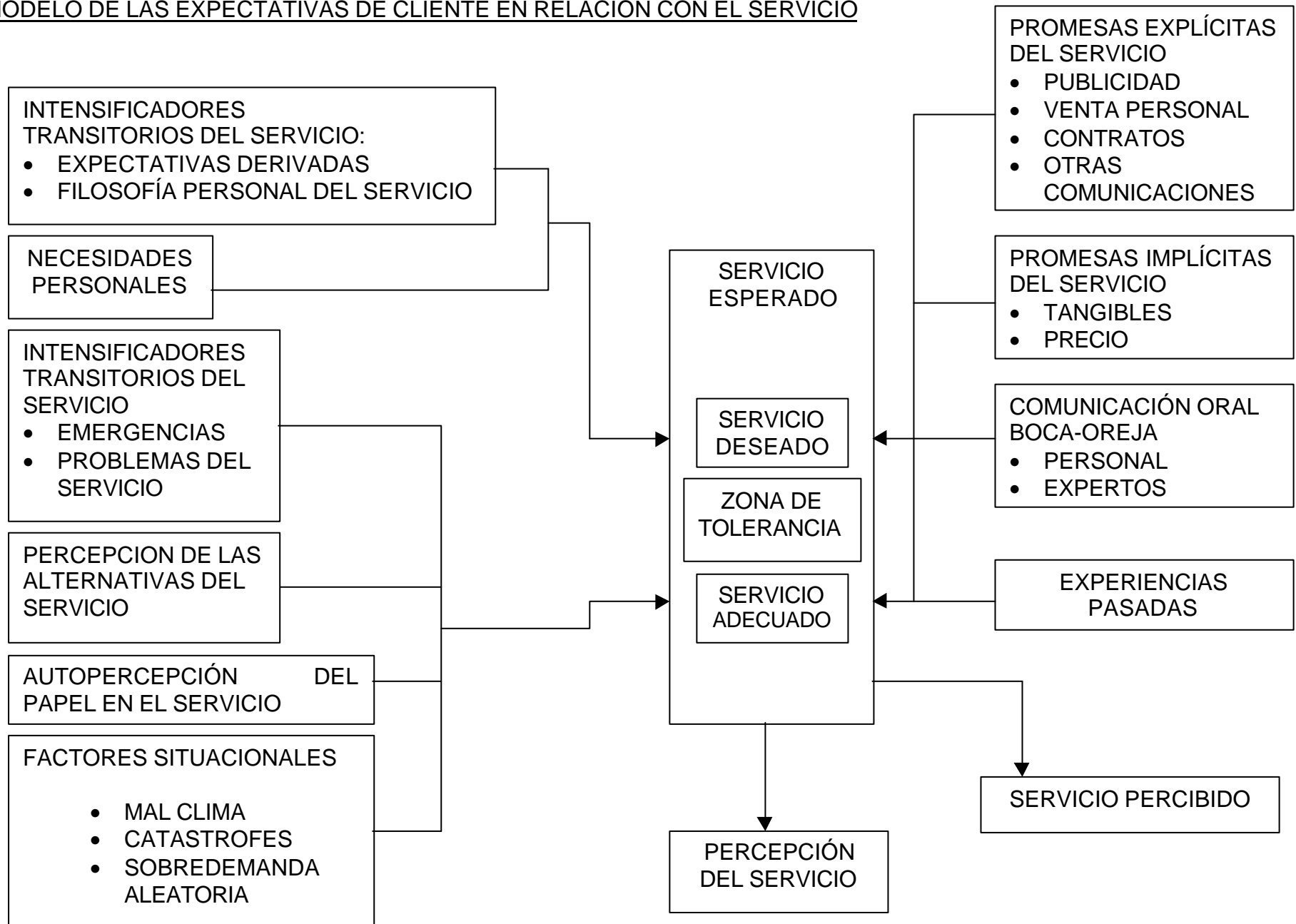
### □ COMUNICACIÓN BOCA- OREJA

SE CONCIBE COMO UNA FUENTE DE INFORMACIÓN IMPARCIAL POR LO QUE GOZA DE GRAN CREDIBILIDAD.

### □ EXPERIENCIA PASADA

SUPONE QUE YA SE CUENTA CON UNA EXPOSICIÓN ANTERIOR. LAS EXPECTATIVAS SUELEN SER MÁS REALISTAS DEBIDO AL CONOCIMIENTO ADQUIRIDO.

### 3. MODELO DE LAS EXPECTATIVAS DE CLIENTE EN RELACIÓN CON EL SERVICIO



#### 4. TEMAS ACTUALES RELACIONADOS CON LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO

##### 4.1 ¿QUÉ DEBE HACER LA EMPRESA CUANDO LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO SON IRREALES?

CON FRECUENCIA EL PROVEEDOR DEL SERVICIO CREE QUE LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE SERÁN POCO REALISTAS (IRREALES), MIENTRAS QUE LO CIERTO ES QUE LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE ACERCA DEL SERVICIO SON BÁSICAS Y SENCILLAS.

##### 4.2. ¿QUÉ DEBE HACER UNA EMPRESA PARA SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DE SERVICIO DEL CLIENTE?

EL DESARROLLO DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE ES UNO DE LOS ENFOQUES QUE PERMITEN SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO.

#### 4.3. ¿SE INCREMENTAN CONTINUAMENTE LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE EN RELACIÓN CON EL SERVICIO?

LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE SON DINÁMICAS. LOS COMPETIDORES TRATAN DE SUPERAR A LOS OTROS Y ELEVAR SU NIVEL DE SERVICIO OFRECIENDO MAS QUE LA COMPETENCIA. LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO ADECUADO, SE INCREMENTA EN LA MEDIDA QUE SE ELEVA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO O LAS PROMESAS (P.E. EN LA INFORMÁTICA LAS EXPECTATIVAS CAMBIAN A GRAN VELOCIDAD. SIN EMBARGO LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO DESEADO SON MUCHO MÁS ESTABLES.

#### 4.4. ¿CÓMO SE MANTIENE AL FRENTE DE LA COMPETENCIA UNA EMPRESA QUE CUMPLE LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE?

- LAS EMPRESAS SE ESFUERZAN POR AMPLIAR LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE MEJOR QUE SUS COMPETIDORES.
- LOS NIVELES DE SERVICIO ADECUADO REFLEJAN EL NIVEL MÍNIMO DE DESEMPEÑO QUE EL CLIENTE ESPERA.
- CUANDO LAS EMPRESAS QUIEREN UTILIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO COMO VENTAJA COMPETITIVA, SU DESEMPEÑO DEBE SUPERAR EL NIVEL DE SERVICIO ADECUADO.
- PARA FIDELIZAR AL CLIENTE LAS EMPRESAS DEBEN SUPERAR TANTO EL NIVEL DE SERVICIO ADECUADO COMO EL NIVEL DE SERVICIO DESEADO.