

El Factor ¡WOW!:

La llave para pasar de un Cliente Satisfecho a un Cliente Deleitado

Yo siempre he pensado que si las empresas se quitan de la cabeza el tema de satisfacer a los clientes, y en lugar de eso mejor deleitarlos, cambiaría mucho este mundo. Es decir, el objetivo del departamento de servicio a clientes de una empresa NO debería ser tener clientes satisfechos, sino clientes deleitados. Un cliente satisfecho es alguien que encontró lo que buscaba y ya, o sea se cubrió su expectativa. Un cliente deleitado es alguien al que no sólo sus necesidades fueron satisfechas sino que sus expectativas fueron superadas. Y en los proyectos de innovación e intrapreneurship que he desarrollado con diferentes empresas en Latinoamérica, hemos encontrado la manera de hacerlo, es simplemente desarrollar un Programa de Factores Wow. ¿Qué es un factor Wow? Pues aquello que hace que tu cliente diga: '¡WOW!'. Así de simple. Para ser más específico, algo que sorprende al cliente. Algo que no esperaba.

¿Cómo generar Factores Wow? La metodología para desarrollarlos es la siguiente:

- 1- Genera un diagrama de flujo de todos los pasos por los que tiene que pasar el cliente para
 - Buscar tu producto/servicio hasta encontrarlo
 - Comprar tu producto/servicio
 - Usar tu producto/servicio
- 2- Realizar un proceso de comprador misterioso de tu propio producto / servicio, me refiero a que alguien de tu organización se haga pasar por cliente y compre tu producto, para que viva el proceso del lado del cliente.
- 3- Definir ideas de cosas o acciones que sorprendan al cliente en cada interacción que tiene con tu empresa (no importa si la interacción es on line, por teléfono presencial). Hazte la pregunta: '¿Qué haría que el cliente diga ¡Wow!?' Esto se puede realizar a través de varias sesiones iterativas con el personal de servicio al cliente.
- 4- Discutir esas ideas y definir un plan de implementación.

Aquí te pongo una lista de algunas acciones simples pero impactantes como ejemplos:

- **Saludo con el nombre:** Si tú eres una empresa de comercio minorista (retail) ¿qué crees que sentiría tu cliente si cuando entra a tu tienda es recibido por el personal con un saludo con su nombre propio? Y aunque creas que es imposible, ha habido tiendas departamentales que lo han logrado.

- **Sonrisa:** Quizá sea algo que puedes considerar como sin sentido, es decir, que es muy obvio que la gente de servicio al cliente siempre lo hace, pero no, créeme que casi nadie lo hace. La inmensa mayoría del personal casi nunca saluda con una sonrisa, así que hacerlo puede hacer la diferencia. Yo mismo lo he vivido.
- **Aroma:** Aunque en muchos negocios de tiendas de ropa o productos de perfumería y limpieza personal, ya existe este aspecto de tener perfumado el ambiente, hay muchísimos sectores donde no es normal, pues ahí es donde el factor del aroma se puede volver un factor wow, precisamente donde no es esperado.
- **Iluminación y Decoración:** En algunos locales o negocios una iluminación intensa y colorida, y de diferentes tonalidad o intensidades puede ser un factor determinante en sorprender a los clientes
- **Under Promise, Over Deliver.** Aquí a lo que me refiero es que no sólo cumplas tus promesas, si no que busques siempre sobrepasarlas. Es decir, si sabes que el pedido del cliente normalmente tarda dos días en surtirse, dile que se lo tendrás en tres, y dáselo a los dos. Siempre promete de menos (es decir promete algo que sabes que está más allá de tus estándares) y entrega de más, es decir cumple antes de lo que prometiste.
- **Café / Galletas:** En algunos negocios el simplemente ofrecer un café caliente o un tentempié puede ser un factor wow.
- **Tarjeta de Cumpleaños.** Recuerdo la primera que recibí una tarjeta de cumpleaños de un hotel, fue uno que estuve en Lima, Perú, al cual llegué porque en el hotel donde siempre llegaba estaba lleno, y desde entonces no se me olvida el nombre de ese hotel (que me envió la tarjeta), y ¿cuál crees que siempre recomiendo en esa ciudad?
- **Apertura de Puerta:** Que te abran la puerta cuando entras a un negocio siempre será algo encantador.
- **Adelántate / Comunica:** Cuando el servicio que le estás dando a tu cliente requiere de un proceso de días o semanas o meses, no esperes que llegue un deadline, o fecha de seguimiento esperado por el cliente, adelántate siempre y dile tú el estatus de su pedido antes de que el cliente pregunte.
- **Seguimiento PostVenta:** ¿Cuántos negocios te han llamado a ti como cliente después de tu compra para saber cómo te fue con su producto? Mmmm, pues ahí tienes una fuente probable de factores wow.



- **Escuchar / Mirar a los ojos:** Tanto sólo saber empatizar con un cliente, y mirarlo a los ojos cuando esté hablando puede hacer una gran diferencia.

Bueno ahí te puse once ejemplos de cosas reales que se pueden aplicar. No es una lista exhaustiva, solo ilustrativa. Lo más importante es que tú mismo te cuestiones tu proceso de servicio al cliente y te fuerces a generar ideas de factores wow. Luego hacer un programa y buscar cómo sistematizar la ejecución de esos factores wow. Y obviamente medir los resultados. Ahora, para que un factor wow sea sorpresa, tiene que ser eso, sorpresa, entonces una vez que haces algo repetitivo pues tus clientes se acostumbran y ya para ellos es parte de lo esperado, así que ¿qué sigue?, pues ¡cambiarlos!

Con mucho gusto,

DB Watson
dbwatson@dbwatson.com

