

PREFACIO

Una y otra vez, en mi práctica de consultoría, observé la necesidad de diseñar y desarrollar una actividad de formación que fuera algo más que un mero instrumento de discusión orientado a despertar y crear conciencia de la necesidad de servir al cliente. Por este motivo, desarrollé el *Plan de Acción de Servicio al Cliente*. Los grupos necesitaban algo que no sólo estimulara la conversación y comunicación del grupo y facilitara el análisis de los diferentes puntos de vista, sino que también llevase las actividades del grupo a un plano más operativo que reflejara las prioridades de servicio al cliente en un gráfico y subrayara las acciones necesarias.

En repetidas ocasiones, los clientes me han comentado que este producto les proporciona nuevas ideas e intuiciones, y facilita una alineación constructiva entre las actividades de servicio al cliente y las prioridades. Si no conseguimos el nivel adecuado de coherencia entre las acciones de servicio al cliente y las prioridades clave, se acrecientan las acciones ineficaces, el agotamiento en el trabajo y las oportunidades perdidas.

Quiero mostrar mi agradecimiento a las siguientes personas, quienes han contribuido, revisado, verificado o sugerido, así como facilitado apoyo activo, al desarrollo de este producto:

Kristen E. Birch, Líder de Equipo de Gestión de Cuentas, EDS

Duschia M. Bodet, Director de Formación de Clientes, Motorola University

Dave Boulos, Ingeniero de Apoyo Técnico, TELCO Systems, Fiber Optics Division

Dianne M. Boyd, Supervisor del Departamento de Servicio al Cliente, United States Postal Service

Steve Bramley, Director de Aseguramiento de la Calidad del Software, MOTOROLA

Robert Cardoza, “Entrenador” de Telemarketing, Community Newspapers/Fidelity Investments

Stephen Carr, Subdirector de Ventas, ENTEX Information Services

Grata H. Cofield, Administrador de Correos, United States Postal Service

Alberto Costales, Director, GLOBALnet, Inc.

Ginny Davis, Programas de Satisfacción al Cliente, Motorola ISG

Gregory J. Enos, Líder de Equipo, Texas Instruments

Suzan Holmes-Newton, Director de Formación y Desarrollo, MOTOROLA

Alice Hourihan, Especialista en Servicio al Cliente, Promotual Insurance

Pauline C. Nourse, Directora de Recursos Humanos, North Safety Products

Kathleen Maple, CIO, Boston Global Advisors/Goldman, Sachs & Co.

Joseph W. Motroni, Director de Servicio de Asistencia de BMW, Foreign Motors West

Mark Thibeault, Director de Asistencia de Servicio al Cliente, Midway Nissan