

Servicio al Cliente: Afine sus procesos de Selección

Las empresas que triunfan en el mercado no siempre son aquellas que ofrecen el mejor producto, pero sí, las que ofrecen el mejor servicio.

Son muchas las organizaciones que descuidan la calidad del servicio y asignan a cualquier persona para que se haga cargo del activo más importante de la empresa: "Los Clientes".

Las competencias transversales que hoy se esperan de un candidato, independiente del cargo al cual postule, son trabajo en equipo, comunicación, resolución de conflictos, organización, tolerancia a la frustración, proactividad, competencias técnicas del cargo, entre otras. Sin lugar a dudas, representan competencias sumamente importantes para cualquier cargo. No obstante, en el área del Servicio al Cliente existe un aspecto aún más determinante.

Para explicar lo que sigue, es necesario detenernos un momento para revisar a que nos referimos con el término competencia laboral. Cuando hablamos de competencia nos referimos a la capacidad de responder que tiene un individuo ante una demanda o situación compleja en el entorno laboral. Las competencias abordan tres aspectos a conocer:

- **Conocimientos (SABER)**
- **Aptitudes (SABER HACER)**
- **Actitudes: (SABER SER)**

De estos tres aspectos "**Las Actitudes**" son las más importantes. Tanto los conocimientos como las aptitudes son competencias susceptibles de ser formadas. Un colaborador que no sabe operar un sistema "x" de la empresa, puede ser capacitado en dicho sistema para que pueda operar a través de él. Un contador que se esté iniciando en el mundo laboral, aunque solo maneje de forma teórica las tareas que involucra la contabilidad, logrará inevitablemente, a través de la práctica y la acumulación de experiencia, mejorar sus aptitudes. Sin embargo, no sucede de esta forma con las actitudes, estas no logran ser modificadas de manera sencilla. Por ejemplo, resulta más simple enseñar a una persona a redactar eficazmente un mensaje de correo electrónico, que enseñarle a ser amable. No quiere decir que una persona no pueda cambiar (para bien) sus actitudes, pero resultan muy difíciles de formar.

Por tanto, en Servicio al Cliente, la actitud de quien atiende es un aspecto fundamental. Uno de los errores comunes en las empresas es contratar empleados mediocres, los cuales al no ser despedidos a tiempo, representan un costo altísimo para las organizaciones.

Para brindar un Servicio Excepcional, debe contar con un equipo de "Primera División". Jhon Stchohl, experto en temáticas de Servicio al Cliente, nos dice lo siguiente:

"NO CONTRATE PERSONAS QUE ODIEN A LOS CLIENTES"

Debe contar con un equipo de colaboradores que deseen relacionarse con las demás personas, que tengan una actitud servicial y les encante resolver los problemas de otros, que tengan como principal competencia la amabilidad y la cortesía. En definitiva, procure centrar sus esfuerzos de selección en encontrar personas que tenga una Excelente Actitud, por encima de los conocimientos y capacidades técnicas.

Un refrán organizacional que se aplica al área de selección dice lo siguiente:

**"A LAS PERSONAS SE LES CONTRATA POR LO SABEN,
PERO SE LES DESPIDE POR LO QUE SON"**

Es por este motivo que resulta tan difícil lograr que los colaboradores sonrían a los clientes de forma espontánea, porque sonreír es una conducta que tiene como base una adecuada actitud: La Cortesía.

Una de las formas en que se puede mejorar la selección del personal destinado al Servicio, es generando procesos de entrevista que simulen de forma directa situaciones de atención al cliente. La utilización de actores ha sido una alternativa que logra brindar una cuota de realidad importante a los procesos de selección. Si bien las pruebas y la entrevista por competencias son de gran valor, siempre resultará útil ver a los candidatos en acción.

Recuerde, sus clientes son el activo más poderoso de la empresa, no los deje en manos de cualquiera, busque personas que no **"odien a los clientes"** y que tengan una **"Excelente Actitud"**.



Carlos Valderrama A.
Director de Proyectos
Mundo Consultores
www.mundoconsultores.cl

Psicólogo de profesión, participa como consultor en temáticas de [Excelencia en el Servicio](#) para distintas empresas. Además, cuenta con experiencia como facilitador de cursos relacionados con el mejoramiento de habilidades personales para el trabajo.