

There are no translations available.

Circular 542-2018

En la presente, nos permitimos publicar un artículo muy interesante respecto a cómo mejorar los negocios con calidad, escrito por nuestro amigo Sergio Luis Naumov y que fue publicado en la prensa nacional.

Negocios En Movimiento

Por: Sergio Luis Naumov Garcia

sergio.l.naumov@gmail.com

la Calidad de hoy

hace mucho tiempo que la Calidad Total de los años 60's y hasta los 2000's, paso de moda, más bien de las expectativas que los clientes tenían de los servicios y productos que compraban, pues si analizamos se enfocaban ha; precio competitivo, quiero más por menos, que la calidad fuera la ofrecida, o sea que por el precio que se pagaba, el producto y/o servicio, respondiera a lo que los anuncios decían, también se esperaba que él hubiera la existencia de lo que se compraba, y bueno que los empleados trataran bien al cliente, con; cortesía y amabilidad. además que en las empresas se trabajaba por; hacerlo bien a la primera, calidad primero y siempre, calidad al 100%, calidad al máximo, calidad es nuestro distingo, entre muchos otros tipos de clichés, que el cliente creía y que ayudaban a las empresas a desplazar su mercancía y servicios, eran los paradigmas que surgieron de esta corriente en repuesta a; la competitividad, en donde el cliente tenía un universo de comparación, y donde el empresario se tenía que esforzar a ser el mejor.

Pues todo lo anterior es cosa del pasado, paradigmas que NO SE FUERON, que ya quedaron como REQUICITOS, implícitos y que el cliente espera, NO HAY OPCION, aquellas empresas que no cumplan con estos requisitos que antes fueron distinciones, no tienen nada que hacer en el mercado, pero ahora han aparecido otros paradigmas que se adicionan a los pasados, como;

- **Velocidad de respuesta:** todos los que compran esperan tenerlo rápido.
- **Garantía:** los clientes exigen que sus productos o servicios no fallen, y si es así que se les reemplace de manera inmediata.
- **Uso del comercio electrónico:** toda empresa debe tener esta opción ya sea como única o combinada, porque existen clientes que les gusta el trato presencial.
- **Plataformas tecnológicas potentes y eficientes:** uso de tarjeta de crédito, entrega a domicilio, que realmente apliquen los descuentos ofrecidos, cero colas de espera, boletos vendidos por internet, códigos de barras u otros, uso excesivo de aplicaciones a través de los Smart, realidad virtual, entre otros elementos que faciliten su vida, compra y acceso.
- **Atención inmediata:** al cliente de hoy no le gusta esperar.
- **Espacios de atención prácticos, cómodos y con tecnología incluida:** hacer confortable la estancia del cliente.
- **La innovación:** es el toque de creatividad que a las generaciones de hoy les encanta.

Los anteriores paradigmas son algunos de los principales que hoy en día están impactando a la CALIDAD DE HOY en las empresas, podría decirse que estamos viviendo una ¡CALIDAD AMPLIADA: HUMANA Y TECNOLÓGICA!