

Karla Horna: El cliente es el rey

Toda postura extrema siempre es dañina, todo en la vida tiene que darse en un “justo medio” para que haya armonía o equilibrio y se pueda avanzar logrando de manera sostenible metas u objetivos sean personales o empresariales; entonces he ahí el objetivo ni mucha razón de una parte ni poca de la otra.

En consecuencia, como seres humanos imperfectos que se interrelacionan es importante mantener el equilibrio en las relaciones con otras personas a través de posturas flexibles y dialogantes en aras de la armonía y fluidez de las mismas evitando a todas luces cualquier conflicto que quita tiempo, vida y dinero.

En concreto, como empresarios y emprendedores, el cliente es el motor y motivo de emprender o hacer empresa, en cumplir con la promesa que se le hace al cliente satisfaciendo con creces su necesidad a través del bien o servicio ofrecido.

Los empresarios y emprendedores son líderes que deben cumplir a cabalidad con la promesa al cliente la cual debe ser comunicada de manera clara, precisa y directa evitando ambigüedades o vacíos.

Luego, para poder cumplir con el cliente se debe entender que primero es mi gente, es decir los colaboradores, quienes deben tener un conocimiento cabal del bien o servicio que se ofrece

y seguir el procedimiento establecido para atender eficiente el malestar del cliente.

Todo colaborador debe tener a flor de piel la vocación de servicio y excelencia, para ello es vital el liderazgo del empresario o emprendedor basado en el ejemplo y seleccionar bien a los colaboradores afines a los valores y cultura corporativa

Todos somos clientes porque en buena cuenta vivimos y dependemos de otras personas, bienes y servicios para existir. La clave del éxito radica en una empatía eficiente que se logra sólo con la práctica logrando ser mejores seres humanos, profesionales y empresas de éxito.

“El cliente siempre tiene la razón” no siempre es la verdad, pero si se le puede dar a entender al cliente de manera cordial, asertiva y eficiente la validez o no de su postura. Asimismo, es hidalgo reconocer errores propios de la empresa o emprendimiento para lo cual las disculpas y la reivindicación correspondiente es y será lo correcto.

Se debe salvaguardar el vínculo con el cliente siempre que haya verdad y justicia en los hechos.

Inhala, exhala, piensa, sonríe y soluciona. Da lo que te gustaría recibir. Las empresas y emprendimientos dan lo que son, que sea siempre lo mejor.