



McCann, Ron (1991) *El placer de servir con calidad*. México:Pax México 105 páginas

Si tú crees que calidad es poner un sistema de contestadora que repite una y otra vez “Usted es la persona más importante, por favor no cuelgue, en breve lo atenderemos” estas equivocado, gravemente equivocado, esto después de 5 minutos es un insulto.

Hay libros que no importa cuando se editaron por primera vez. Este salió a la luz en 1989 hace 23 años y como los buenos vinos de guarda cada vez son más valiosos. Es el caso de esta obra que si ya leíste, vale la pena su relectura porque hoy más que

nunca su mensaje tiene vigencia.

“Estamos aquí para servirnos unos a otros” con esta afirmación categórica el autor nos invita a darnos cuenta que todos estamos en este mundo para satisfacer necesidades y procurar satisfactores lo que en esencia es la razón de nuestra propia existencia. *“El placer de servir es esa combinación de emociones en conflicto – como de orgullo y humildad – que surge cuando se sirve o se recibe el servicio sin egoísmo, sentimiento que no puede compararse o fabricarse, sino que viene desde el interior cuando realmente se sirve a alguien”*

La estructura del libro

Nueve capítulos

El primero de ellos dedicado a sensibilizarnos acerca de la importancia del servicio y a proponer algunas definiciones acerca de lo que es el servicio, inicia este capítulo con una cita de la periodista y activista norteamericana Katherine Graham: “Amar lo que se hace y sentir que es importante... ¿Cómo puede existir mayor placer?”

Cada uno de los capítulos deriva en una herramienta de reflexión y aplicación práctica para establecer un modelo de calidad.

Herramientas

1. ¡Servir por el placer de servir!

2. No sustituya la conveniencia por el servicio.

El servicio es ese diferenciador en forma de una sonrisa que le da el empleado que le ofrece opciones tratándolo como un ser humano.

3. Recuerde en cada queja existe una solicitud de servicio.

No importa la carga emocional, normalmente es muy alta en una queja lo que el cliente le está diciendo es ayúdame no estoy recibiendo lo que necesito.

4. Maneje sus momentos de verdad y será irresistible.

De lectura obligada “El momento de verdad” de Jan Carlzon otro clásico de la literatura de negocios del tema calidad que nos habla acerca de que son los momentos de verdad y su importancia.

5. Preocúpese por sus clientes, e invite a su jefe a preocuparse por usted. Todo un cambio conceptual sus colaboradores para atender a sus clientes y los gerentes para apoyar a sus colaboradores para elevar el nivel de calidad con el que ellos atienden a los clientes.

6. Los gerentes no son responsables del trabajo que realiza su gente, sino de la gente que lo lleva a cabo.

Tan importante esta orientación al cliente tanto externo como interno que el autor nos invita a ocuparnos de lo importante: La gente.

7. El placer que se experimenta en los negocios se debe al servicio que ofrecemos al cliente, no a lo que le vendemos.

El estímulo no es el dinero, es lograr una diferencia en el mundo a través de lo que uno hace.

8. La gente no identifica el servicio excelente si no se le indica dónde está. Ofrecer y cumplir un servicio de excelencia es una de las mejores herramientas para incrementar la calidad en el servicio

9. Reconozca el servicio que se le brinda y permita que le sirvan.

Estamos aquí para servirnos unos a otros.

El autor

Ron McCann

Ron A. McCann lejos de asociar servicio con servilismo, afirma que éste debe tener un sentido personal para el individuo: servir es un placer. Servir debe ser una fuente de deleite y satisfacción; servir no degrada, engrandece. Esta filosofía puede -y debe- aplicarse en las empresas modernas, derivado de experiencias tenidas en la empresa de su padre en donde trabajó de joven y posteriormente en su propia empresa McCannies Home Services Ron escribió esta joyita de la literatura de negocios que debes leer y aplicar para que cada vez seamos más lo involucrados en esta revolución del servicio.