

*Parábolas
del servicio
al cliente*

José Luis García Barcala
Runaway Publishing Co.
www.cursocalidadenelservicio.com

Derechos reservados Copyright 2012 ©. No se permite la reproducción parcial o total de este libro ni su uso en cualquier forma de medio – electrónico o mecánico- incluso fotocopias, grabaciones, o por cualquier otro sistema para guardar o extraer información, sin previa autorización escrita del autor y de la editorial.

Toda pregunta se debe enviar a:
The Runaway Publishing Co.
www.runawaypublishing.com
109 Nueces St
Cotula Texas 78014

Derechos reservados en 2012 por José Luis García Barcala
Registrado en la Biblioteca del Congreso
ISBN #
1ª. Edición

Se prohíbe la reproducción parcial o total de este libro sin la autorización escrita del autor y de la editorial.

<u>Títulos</u>	<u>Páginas</u>
Parábola del hijo mórdrigo	6
Parábola de la enseñanza equivocada	
Parábola del joven rico	
Parábola de la cocinera <i>chafa</i>	
Parábola de las diez aborígenes	
Parábola del buen <i>saca-gitanos</i>	
Parábola del pez Kador	
Parábola de los invitados que no van a la cena	
Parábola de los odres viejos y nuevos	
Parábola de las bienaventuranzas	
Parábola de la semilla de linaza	
Parábola de la dura Leva	
Parábola del pequeño niño	
Parábola de las cien orejas	
Parábola de la perla de gran valor	
Parábola del indeciso	
Parábola de la casa sobre la roca	
Parábola del común denominador	
Parábola de la mosca daltónica	
Parábola del inventor de máquinas	
Serie Evaluar:	
Parábola de muchos	
Parábola de ahora	
Parábola del trueque	
Parábola del color	
Parábola del esquizofrénico	
Parábola del hada madrina	
Parábola del jugador de fútbol	
Parábola del campamento	
Parábola del día final	
Parábola del ajedrez	
Parábola del ilustre desconocido	
Parábola del profesor del pueblo	

<u>Títulos</u>	<u>Páginas</u>
Parábola del cantinero	
Parábola del campesino flojo	55
Parábola del criminal	
Parábola del parque	
Parábola de los <i>tan-lentos</i>	
Parábola de los hermanos gemelos	
Parábola del padre dadivoso	
Parábola del barco perdido	
Parábola de la máquina descompuesta	
Parábola del día de fiesta	
Parábola del conductor <i>atrabancado</i>	
Parábola del leñador	

Introducción

Agradezco infinitamente su interés por saber más sobre el servicio al cliente. Es bueno saber que hay gente dispuesta a dar algo a los demás, porque esa es la base social.

Pero para no aburrirles, les diré que este libro recoge experiencias de muchas empresas con las que he trabajado, además de explicar de forma sencilla, si se me permite, agradable, los conceptos de la *Teoría de Calidad en el Servicio*.

Cada una de las parábolas fue escrita pensando en un concepto de esa teoría como lo son: el servicio al cliente interno, la evaluación de las necesidades del cliente, la forma de organizarse en las empresas o industrias para dar un excelente servicio al cliente, el concepto del valor agregado, entre muchas otras.

Puede existir para usted la tentación de leer este libro de corrido, pero, aunque es libre de hacerlo, le sugiero que no lo haga. Invierta un tiempo el fin de semana a leer una parábola, la que le guste; si lo desea, hágalo en orden porque así no olvidará ninguna. Al terminar de leer la parábola, tome papel, lápiz y organice sus ideas. Piense en las situaciones que vive en la organización donde trabaja o de la que es propietario o directivo y vea cuáles son los problemas o dificultades que ha enfrentado en ese tema. Luego piense de qué forma, aplicando ese concepto de Calidad en el Servicio, explicado en las llamadas *Homilías* de cada parábola, podría solucionar. Escribas sus planes, sus ideas, sus propuestas y luego llévelas a cabo desde el lunes. El fin de semana siguiente continúe con la siguiente parábola.

Nadie notará si hace trampa. Pero usted notará mejoras sustanciales en su forma de trabajar dentro de una organización, que le darán un giro de 180 grados. Porque cambiará su filoso-

fía, su concepción de la dinámica grupal, su percepción de las organizaciones.

Cada parábola del libro tiene tres partes, la primera es la parábola en sí; la segunda la he denominado *Homilía* para mantener la simbología de este libro, que, al hablar de parábolas, debería haber un “pastor”, un “sacerdote” o “asesor” que las explicara. La tercer parte es la frase del día, tomadas de proverbios, refranes, citas, pensamientos célebres que refuerzan la actitud, como la buena acción del día en la mística *Scout*. Probablemente copiar esa frase en un cartel, le puede ayudar a usted durante la semana, para recordar el valor empresarial de calidad en el servicio en el que está trabajando.

Son reflexiones en forma de parábola que debieran ayudarle a cambiar una mentalidad infructuosa, tal vez por una que le garantiza grandes alegrías, crecimiento sostenido de su empresa o de la compañía para la que trabaja, le hacen valorar a las personas, a sus compañeros de trabajo, a sus clientes, a sus jefes... es decir, un pequeño baño de humanismo. (Este libro no tiene nada de religioso; en todo caso sería una nueva religión –*religare* del latín que significa unir–, de calidad en el servicio al cliente –interno y externo–).

Este libro se escribe para que todos nos demos cuenta de la importancia de la calidad del servicio al cliente. No hay excepciones para ningún tipo de organización: llámese gobierno, institución educativa, industria, junta de colonos, patrulla *Scout*, congregación religiosa, consejo de gobernadores, empresas, tiendas de conveniencia, supermercados, organismos descentralizados como las empresas que recogen basura o el servicio de agua, etcétera. Además de hospitales, ong’s, negocios de comercio informal, sindicatos, universidades, guarderías, talleres, módulos de información turística, etcétera. Es decir: cualquier comunidad de personas.

Por todo esto, es importante que no se trague todas las píldoras en un solo día, es un proceso de crecimiento. Por supuesto, tuve una exigencia al escribirlo: **NO ESCRIBÍ UN LIBRO DE SUPERACIÓN PERSONAL**. Es un libro de formación profesional. Los conceptos expuestos emanan de los principales autores de esta materia y aplicados, o mejor dicho, explicados para su aplicación práctica.

Esta obra es una invitación específica a romper paradigmas (esquemas tradicionales), porque esta ciencia no aplica en estructuras rígidas, sino sólo en el ser humano como parte de una sociedad (cambios *cambiantes*, es decir, que incluso los cambios **NO** son cíclicos), por lo que debemos considerarnos parte de una dinámica social y prepararnos ante esa oleada de cambios, de diferencias, de revaloraciones.

José Luis García Barcala, Mtro.

Parábola del hijo *móndrigo*

Un hombre tenía dos hijos, un día ambos partieron de casa con la intención de poner un negocio cada uno de ellos. Ciruelo, el hijo *móndrigo*, era egoísta, envidioso y avaro. Peral, en cambio, procuraba ayudar a los demás, era benévolo y desprendido de las cosas materiales. Peral deseaba más ser útil, que ganar dinero.

Los dos hijos abrieron sus tiendas y vendían lo mismo, su padre les mandaba las mercancías y ellos las ponían a la venta en sus negocios. El hijo *móndrigo*, Ciruelo, con tal de no trabajar mucho, contrató un par de ayudantes que hicieran su trabajo, cargaran los productos y atendieran a los clientes, mientras él se regocijaba cuando los veía sudar, cuando se lastimaban y más cuando les pagaba, burlándose del mísero sueldo que les daba. Los ayudantes se quedaban porque tenían necesidad de trabajar para dar de comer a sus familias. Ellos atendían a los clientes de la mejor manera que podían pero les era casi imposible darles un servicio rápido porque Ciruelo les dificultaba el camino al almacén, poniendo cajas y muebles. También les interrumpía las llamadas telefónicas que los ayudantes hacían a los clientes. Los clientes se molestaban mucho porque tenían que esperar mucho tiempo para recibir sus productos, incluso para recibir su cambio porque Ciruelo no les dejaba dinero, no les tenía confianza, creía que por ser tan pobres aprovecharían cualquier ocasión para llevarse su dinero.

Al poco tiempo se corrió la voz, Peral surtía más rápido que Ciruelo. Peral empezó solo. Él cargaba las cajas desde el almacén desde muy temprano y antes que llegaran los clientes ya tenía una pila de productos cerca del mostrador para no hacerlos esperar. Siempre platicaba con sus clientes mientras los atendía y ganó muchos amigos. Al paso del tiempo también pudo contratar a dos ayudantes porque él no se daba abasto con tanto trabajo. Les ofreció el mismo sueldo que su her-

mano Ciruelo pero les prometió mejorarlo si lograban subir las ventas. Peral los trataba con respeto, los apoyaba, confiaba en ellos y se hizo su amigo. Poco tiempo después les compró un carrito para trasladar las mercancías desde el almacén y que los empleados no tuvieran sudor en la frente cuando atendían a los clientes. Insistía mucho en que los clientes merecían su mejor cara, su enorme sonrisa y su trato amable y respetuoso. Los ayudantes de Peral poco a poco se fueron encariñando con su jefe y se sentían parte importante de la empresa; ese entusiasmo lo transmitían a sus clientes que a veces esperaban un poco, pero siempre estaban muy satisfechos por el trato que les daban en esa tienda.

Los clientes de Ciruelo fueron mudándose poco a poco con Peral y Ciruelo tuvo que despedir a sus empleados vendiendo los anaqueles de la tienda. En pocos días, Ciruelo tuvo que cerrar su negocio. Tuvo necesidad y fue a pedir empleo, pero nadie se lo daba. Finalmente le ofrecieron cuidar unos cerdos y él se sentía el ser más miserable; todo por móndrigo. ¡Me levantaré e iré a casa de mi padre! Y regresó. Le dijo: padre, he fallado, no merezco llamarme hijo tuyo. El padre le contestó: ¡Efectivamente! ¿Por qué has vuelto, si me debes tres viajes de mercancía? Ciruelo respondió: Te los voy a pagar, pero necesito un crédito. ¿Estás loco? Increpó el padre indignado. Nadie podría confiar en ti. Ve a cuidar cerdos o a pedir prestado en otro lado y no vuelvas aquí si no traes la paga de mi mercancía.

Ciruelo no sabía qué hacer. Debía dormir bajo un puente y comer migajas. Se presentó al negocio de su hermano y le dijo: ¿Podrías darme trabajo? Peral le contestó: ¡Claro que sí!, ahora mismo estoy solicitando alguien que limpie los baños del personal. Ciruelo le preguntó: ¿El personal no limpia sus propios baños? Peral explicó: sí, ellos normalmente limpian su propio baño, pero necesito que ellos se dediquen a dar la cara a los clientes y no pueden venir a limpiarlos. Ciruelo replicó:

Pues ponlos a ellos a limpiar los baños y yo atenderé a los clientes.

Peral, por supuesto, no lo hizo. En primer lugar pensaba que su hermano no era una persona alegre y dedicada a servir, por el contrario, sabía que Ciruelo se mofaba de la gente, le aventaba las cosas, no saludaba, no trataba a los demás con respeto. En segundo lugar, sabía que su hermano necesitaba aprender a servir a los demás y estaba claro que si limpiaba los baños era permitir que los ayudantes pudieran dedicarse a su tarea principal, que era la de atender a los clientes. Y en tercer lugar, los ayudantes habían ganado que se les diera un lugar especial en la tienda y Ciruelo no. Por otra parte, Ciruelo, como siempre fue móndrigo, bien podía intentar adueñarse de su empresa y Peral aunque era muy buena gente, no estaba dispuesto a poner en riesgo a sus clientes dejándolos en manos de Ciruelo.

HOMILÍA

Este es el engranaje social, imagine un reloj de cuerda, como aquellos que usaron antes de la era digital. Los engranes se suceden unos a otros. Si un engrane no embona, produce chispas, rompe la maquinaria. Así nosotros, debemos estar dispuestos a participar del trabajo social, de la ayuda a los demás, a combinar nuestros esfuerzos con tal de que otros puedan serme útiles también. Si yo no hago bien mi trabajo y no permito que los demás lo hagan, es lógico que termine peleando con todos, ¡sacando chispas!

Ciruelo despreciaba a los demás, no estaba destinado a participar de los beneficios de ser compartido con los demás; por el contrario, se servía de ellos, desgarrándolos. Terminó siendo despreciado por sus clientes, por sus empleados, por su padre y cargando con la desconfianza de su propio hermano. Cuando tuvo necesidad, obviamente, nadie estaba dispuesto a darle crédito. Debía aprender una lección: servir a los demás es un

placer y, por consiguiente, es muy redituable, incluso en dinero.

Prepare su engrane de acuerdo a los demás, no como usted quiera, sino como requieren los demás: **véndale a sus clientes lo que ellos necesitan, no lo que usted quiera darles, ni siquiera lo que a usted le guste, sino simple y llanamente**, lo que ellos necesitan y procure que su engranaje siempre esté aceitado, para comunicarles su energía eficientemente, esto quiere decir que otorgue su servicio amablemente, respetuoso, sincero, amigable y desinteresado. Ayude a los demás a dar un servicio de calidad, como Ciruelo ayudó a los ayudantes de Peral con el baño, así, ellos podían dedicarse de lleno a atender a los clientes sin distracciones.

Le invito a que sea humanista, a reconocer que incluso la persona que limpia los baños, está haciendo algo por los demás, los está ayudando, les está proporcionando un servicio, hace algo por ellos y puede hacerlo gustoso, del mismo modo que los demás proporcionan una sonrisa a los clientes. Todos tienen necesidades, atiéndalas y lo van a apreciar, le agradecerán, reconocerán su valor, porque los seres humanos deben reconocer el valor de los otros seres humanos si quieren aceptar el propio.

FRASE DEL DÍA: Es mucho mejor hacer amigos, comprenderse mutuamente y hacer un esfuerzo para servir a la humanidad, antes de criticar y destruir. —Dalai Lama.