Universidad Iberoamericana Puebla

Repositorio Institucional **http://repositorio.iberopuebla.mx**

Círculo de Escritores Artículos

Prestar atención a los detalles

Abirrached Fernández, María Teresa

2018-09-25

http://hdl.handle.net/20.500.11777/3993

http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf

PRESTAR ATENCIÓN A LOS DETALLES

M.M. María Teresa Abirrached Fernández

Publicado en "Lado B", el 25 de septiembre de 2018. Disponible en: https://ladobe.com.mx/2018/09/prestar-atencion-a-los-detalles/

La mercadotecnia de servicios es uno de los temas que me apasionan y, por ello, imparto este curso desde hace varios años, razón por la cual evalúo siempre –a veces de manera inconsciente- todos los elementos que inciden en la experiencia del usuario y pienso siempre en las posibles mejoras de sus procesos.

Empiezo explicando que el servicio consiste en una actividad o contribución que una persona hace por ti, que no quieres o no puedes realizar y que no resulta en la propiedad de algo, esto es, el servicio es intangible, lo que significa que no puedo olerlo, verlo o sentirlo… antes de tomar la decisión de compra. En otras palabras, primero acudo al lugar y "compro" el servicio, y después tengo oportunidad de evaluarlo. Por ejemplo, si voy al cine, no puedo tener la seguridad de que la película será lo que espero hasta haberla visto.

El resultado del servicio es una experiencia para el usuario, ya sea positiva o negativa, y depende de la relación que se da con el prestador del servicio, por lo que se afirma que los servicios son inseparables y variables, esto es, cambian dependiendo de la persona que ofrece el servicio, de su estado de ánimo, las circunstancias e incluso de la hora del día.

En días pasados acudí con mis alumnos a evaluar el servicio de un restaurante típico que abrió recientemente en la zona de Angelópolis, específicamente frente a la Estrella de Puebla. La cita fue a las siete de la mañana porque es la hora de la clase y la hora en la que abren el restaurante. Al llegar, vi que tenía restaurante, y pensé que era un acierto haber construido un estacionamiento, ya que en la zona es muy complicado encontrar un lugar para estacionarse y puedes hacerte acreedor a una multa si se te estacionas en la calle. Y como dice el dicho: "No parking, no business".

El agrado duró poco, ya que al intentar acceder al estacionamiento un empleado del valet parking me dijo que debía dejárselo a él. "No, gracias - le dije- yo lo estaciono". Pues no me dejó argumentando que el espacio era muy pequeño y que podría golpear algún auto. Un primer punto que un establecimiento de servicio debe considerar es no obligar al cliente a utilizar un servicio adicional si no quiere. Un poco desalentada por este hecho, le di mis llaves y me reuní con mis alumnos.

Nos recibieron amablemente y esperamos que nos asignaran mesa. El espacio físico es amplio con instalaciones muy bonitas, acogedoras y agradables, las cuales muestran en su página de Facebook, especialmente la fotografía de la terraza con una vista hermosa del parque Lineal y la Estrella de

Puebla. Estas fotos, además de los comentarios, generan una expectativa alta con respecto a la experiencia. Uno va a un lugar para disfrutar de la comida, sí, pero principalmente de la comodidad y el servicio.

La espera duró poco, apenas unos tres minutos y nos hicieron pasar al fondo del restaurante donde habían dispuesto ya los 9 lugares. Cabe recordar que eran las siete de la mañana y que el lugar estaba vacío. Nos sentamos y la sorpresa fue que tras el ventanal enorme se podía apreciar la hermosa vista de una azotea y de la entrada al estacionamiento (sí, ese al que no me dejaron entrar por pequeño y que después vi que era bastante grande).

¿Y la terraza? Vacía. Nadie nos preguntó si preferíamos estar en el interior o en la terraza y decidieron por nosotros. Una de mis alumnas le dijo a su compañero: "¿te puedo cambiar el lugar? La vista está muy fea".

La expectativa, entonces, no se cumplió, pero a pesar de ello continuamos con nuestra actividad de evaluación. El resultado fue bueno en general, sobre todo en la atención del personal y los tiempos de respuesta. A los quince minutos de habernos tomado la orden todos teníamos nuestro desayuno.

La carta bien, sólo bien. El comensal –sobre todo si es turista- preferiría ver fotos que muestren qué incluyen las hamacas (chilaquiles), el callejón (torta de cecina) o todos los platillos que tienen nombres alusivos a la sierra de Puebla. Yo pedí un chocolate (que llegó frío) y unas empanadas con crema, queso y salsa en cama de lechuga. Sólo que a la lechuga se les olvidó quitarle el agua… Un detalle que no se puede dejar pasar.

Como mencioné, las instalaciones son agradables (aunque no vimos la terraza salvo por fuera). El baño muy lindo, de esos espacios que agradeces que estén bien decorados y, sobre todo, limpios. La evaluación fue mayormente positiva debido en gran parte a la atención del personal. Todos muy amables, atentos y cordiales.

Salimos del restaurante, pedimos los autos y el valet nos dijo: "Son 20 pesos por el servicio". No sólo no me dejaron estacionar mi auto, sino que me cobraron una cuota obligatoria por un servicio que yo no pedí y que se ha convertido en algo común.

En su libro, las 7 claves del éxito de Disney, Tom Conellan plantea que "hay que prestar una exagerada atención a los detalles" porque la experiencia del servicio depende de cómo hacemos sentir al cliente y que cada detalle puede volver esta experiencia fabulosa o provocar su insatisfacción.

El resultado de la evaluación: bueno, sin ser excelente. Aceptable, pero definitivamente no es mi lugar favorito. La brecha entre mi expectativa y mi percepción es considerable, sobre todo porque no puede disfrutar de mi café mañanero desde su terraza.