

Presentación

**CONGRESO INTERNACIONAL 2005
BUENAS PRÁCTICAS GUBERNAMENTALES
SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**Preparada por:
Carlos Heeren**

Clientes con percepciones predefinidas



- Los clientes se han formado ya una idea del servicio (basada en su propia experiencia o la de otros).
- La relación del cliente con una entidad gubernamental no presenta la misma dinámica que con una entidad privada.

Entendiendo la relación

- Obligatorio
- Poco tangible



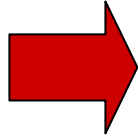
- Usualmente monopolio (ausencia de competencia)
- Limitados esquemas de motivación
- Reciben clientes “sin opción a elegir”



**Potencial quiebre
en la relación**

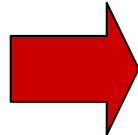
Organizaciones centradas en el cliente

Sector Privado



Centrarse en el cliente permite evitar la *commoditización* y, con ello, se generan oportunidades para capturar mayor rentabilidad.

Sector Público

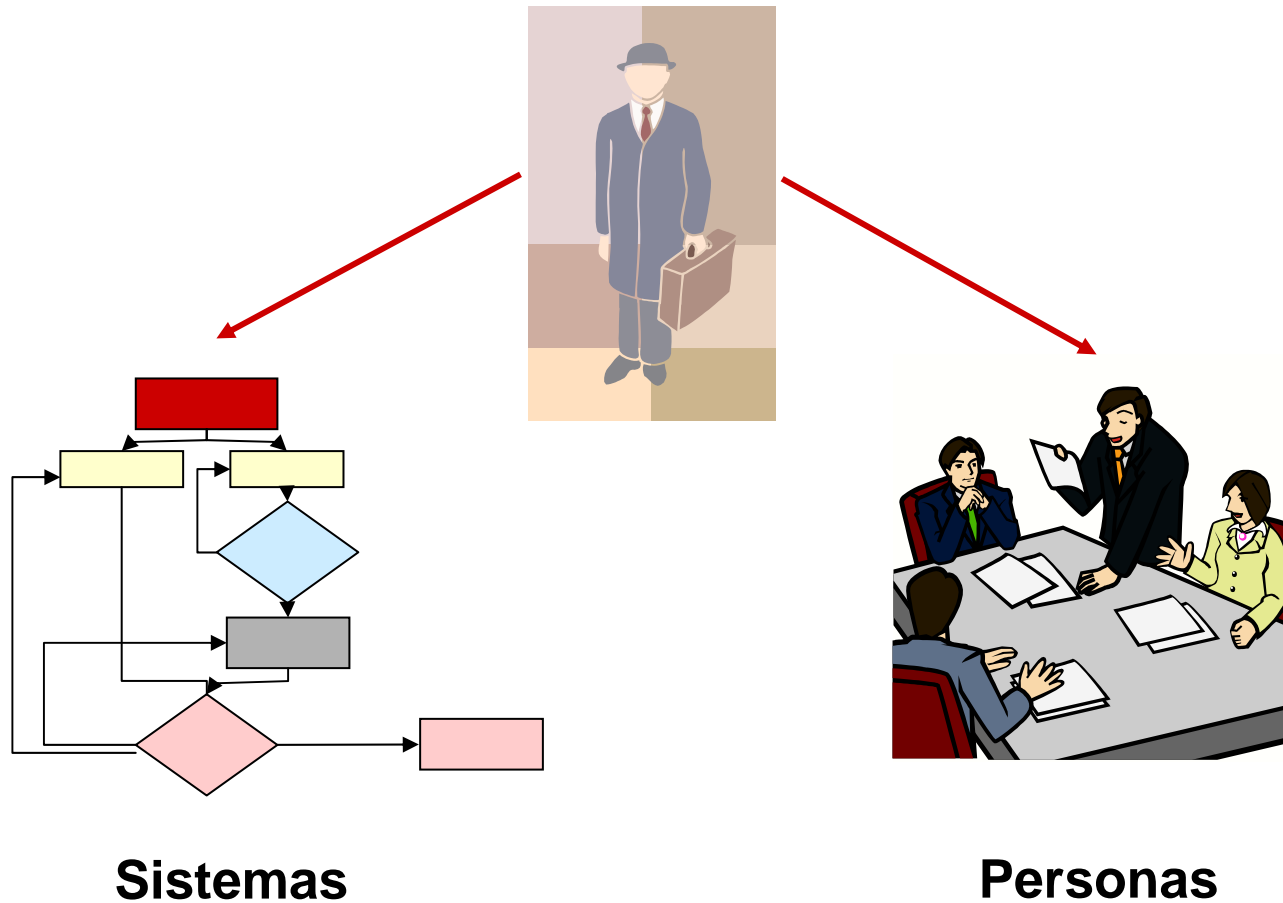


Atiende a sus clientes como parte de una misión específica que beneficia a la sociedad en su conjunto.

¿Qué tan posible es hacer que los clientes tengan una experiencia feliz?

¿Se debe plantear la eficiencia en los procesos (minimizar los costos en su sentido más amplio) más que buscar hacer clientes felices?

Momentos de interacción



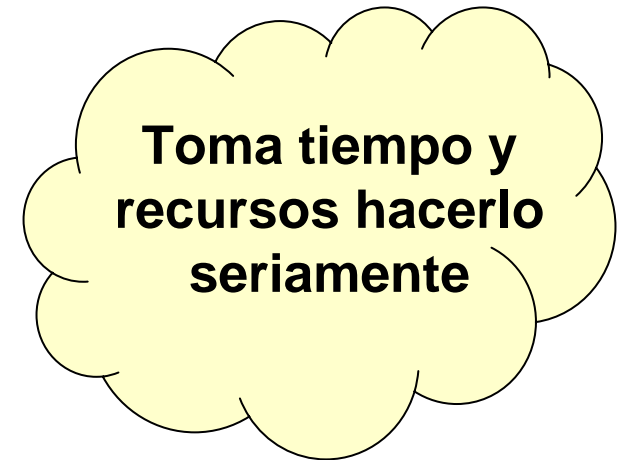
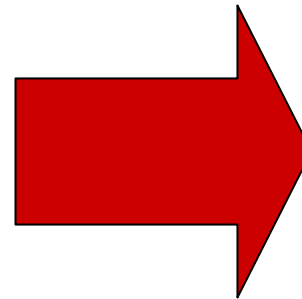
Se debe buscar contar con sistemas eficientes desde el punto de vista del cliente y un equipo de personas adecuadamente entrenado y motivado para servirlo.

Trabajando con el equipo

Un adecuado manejo de recursos humanos es crítico en cualquier proceso de búsqueda de una mayor satisfacción por parte de los clientes.

CUATRO CONDICIONES PARA LOGRAR UN CAMBIO DE ACTITUD ^{1/}

- Un propósito en el que creer.
- Sistemas de refuerzo.
- Habilidades/recursos necesarios para el cambio.
- Ejemplos en la organización.



^{1/} The psychology of change management.
Emily Lawson y Colin Price