

Expectativas del cliente

Es el proceso de **entender lo que el cliente espera** de un producto o servicio y asegurar que dichas expectativas sean cumplidas o superadas. Una buena gestión reduce la insatisfacción, fortalece la confianza y mejora la lealtad.





Caso ilustrativo: Sofía en el restaurante



Sofía, cliente habitual, experimentó:

- Asignación inadecuada de mesa.
- Atención deficiente.
- Demora y error en su pedido.

Resultado: Pérdida de confianza y amenaza de no volver ni recomendar el lugar. 👉 La respuesta del restaurante requería una acción rápida, profesional y ética.



Pasos para gestionar eficazmente las expectativas

1 Evaluación inicial

- Escuchar activamente las necesidades y prioridades del cliente.
- Comprender sus expectativas desde el inicio.

Ejemplo: Preguntar por detalles de su experiencia para detectar el origen de su molestia.

2 Aplicación de técnicas de servicio al cliente

- Escucha activa, empatía, claridad y manejo de objeciones.
- Hacer sentir al cliente valorado y atendido.

Ejemplo: Ofrecer una disculpa sincera y compromiso de mejora en futuras visitas.

3 Implementación de principios éticos

- Honestidad, transparencia y respeto.
- Reconocer errores sin excusas.

Ejemplo: Admitir fallos y garantizar cambios en los procedimientos internos.

4 Reestructuración del equipo de servicio

- Reasignar roles y capacitar al personal.
- Asegurar que el equipo cuente con habilidades para enfrentar situaciones difíciles.

Ejemplo: Capacitar al equipo en reservas específicas y atención personalizada.

5 Seguimiento y retroalimentación

- Mantener contacto proactivo con el cliente.
- Solicitar su opinión después del servicio para continuar mejorando.

Ejemplo: Confirmar la próxima reserva y pedir comentarios posteriores.

6 Evaluación y ajustes continuos

- Adaptarse a cambios en las expectativas del cliente.
- Analizar su experiencia para actualizar procesos.

Ejemplo: Revisar políticas internas y tiempos de servicio con base en la retroalimentación.

7 Fidelización del cliente

- Superar consistentemente las expectativas.
- Construir una relación basada en confianza y satisfacción.

Ejemplo: Reafirmar el compromiso con la experiencia del cliente y hacerlo sentir como en casa.

✓ Conclusión

La gestión de expectativas no es un evento único, sino un proceso continuo que involucra:

- Evaluación inicial.
- Aplicación de técnicas de servicio.
- Actuación ética y seguimiento activo.

📌 Cumplir y superar expectativas genera satisfacción y **fidelización a largo plazo**.

