

Los 5 niveles de servicio y la consecuente reacción del cliente¹

El nivel de servicio que ofrece una compañía se puede clasificar de acuerdo al impacto que genera en sus clientes, con la consecuente reacción de éstos frente al modelo de atención. El nivel de servicio es algo en constante cambio, donde las compañías (idealmente) van evolucionando hacia un mejoramiento continuo. Lo primero es ser consciente del nivel en el que se encuentra, para con base en esto establecer compromisos para subir el estándar.

Dependiendo del nivel en el que esté la empresa, los clientes pasarán de ser potenciales detractores de la marca (cuando el servicio es simplemente criminal), hasta fervientes evangelizadores (cuando el servicio es alucinante). Aquí aplicaría el principio de «cómo los trates te tratarán». Para las compañías el buen servicio es un diferencial, mientras que para los clientes es una expectativa. Ese es el desafío y la enorme oportunidad que representa el crear experiencias memorables.

Nivel 1: Criminal – Es aquel que rompe la promesa de servicio y pierde toda credibilidad. Está por debajo de cualquier expectativa y el cliente se sorprende por lo decepcionante. Es el servicio que hace que el cliente no solamente vete para siempre el producto, servicio, marca o empresa, sino que se vuelve un ensañado detractor. Lo ha herido en lo más profundo.

Nivel 2: Básico – Es lo mínimo, no ofrece nada más allá de lo estrictamente necesario. Esto es lo que pidió, esto es lo que recibe. Hay falta de cortesía y no hay comunicación para avisar nada al cliente. No hay ningún interés. Frente a este tipo de servicios, los clientes prefieren buscar otras opciones más agradables y que cumplan al menos con sus expectativas.

Nivel 3: Esperado – Es un servicio que no tiene nada de especial. Su cliente le compra mientras no haya nada mejor. Es un nivel de servicio aceptable frente al cual el cliente es indiferente, pero fácilmente se puede trasladar hacia otra oferta que sea un poco más atractiva.

Nivel 4: Deseado – Es el servicio que un cliente quisiera pero que rara vez recibe. Es lo que le gustaría que las compañías hicieran. Este servicio hace que los clientes sigan viniendo. Los clientes apoyan la marca, son fans, pero no luchan por ella.

Nivel 5: Alucinante – Es un servicio absolutamente sorprendente e inesperado y gratificante para el cliente. Supera ampliamente cualquier expectativa y le genera una

¹ <https://bienpensado.com/5-niveles-de-servicio/>

sonrisa de felicidad. Es el cliente que le cuenta animosamente su experiencia a sus amigos, familiares y conocidos. Es más que un fan, es un evangelizador, promotor y reclutador de la marca.

Cada nivel de servicio genera una determinada actitud del cliente:

NIVEL DE SERVICIO	ACTITUD DEL CLIENTE
Criminal	Detractor
Básico	Desertor
Esperado	Indiferente
Deseado	Fan
Alucinante	Promotor

¿Ya sabe en cuál de estos 5 niveles de servicio se encuentra su negocio? Bien. Ahora véalo como escalones de una escalera, donde cada nivel es un paso hacia algo mejor. Las empresas que entienden el poder de un extraordinario servicio están continuamente buscando formas de movilizarse hacia el siguiente nivel.

¿Cómo puede ir escalando? 1) Mantenga el servicio como el eje de su estrategia de diferenciación; 2) Pregúntele continuamente a sus clientes cuáles son sus expectativas, identifique qué cosas aprecian y valoran que actualmente no esté haciendo; 3) compárese constantemente con la competencia, ¿qué hacen que usted podría hacer mejor, o que están dejando de hacer que sea una oportunidad para usted fortalecer?; y 4) Mida continuamente la percepción de sus clientes para hacer los ajustes correspondientes.

El servicio sorprendente es tan escaso, que es una gran oportunidad. La falta de diferenciación plantea una enorme posibilidad para quienes quieren salirse del montón y ser relevantes para sus clientes.