

EL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA ATENCION AL SERVICIO AL CLIENTE



**EL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA ATENCION AL SERVICIO
AL CLIENTE**

**LIDA FIERRO SERPA
ADOLFINA GUTIERREZ CALDERON**

**CORPORACION EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO
SIMON BOLIVAR**

**EL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA ATENCION AL SERVICIO
AL CLIENTE**

**LIDA FIERRO SERPA
ADOLFINA GUTIERREZ CALDERON**

**Ensayo presentado como requisito para optar al titulo
de Trabajador Social**

CORPORACION EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO

SIMON BOLIVAR

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

DIPLOMADO DE GESTION EN EL TALENTO HUMANO

BARRANQUILLA

2000

EL TRABAJO EN EQUIPO PARA LA ATENCION AL SERVICIO AL CLIENTE

En este ensayo se describen pautas, ideas audaces, prácticas, técnicas y principios que son posible para la atención del servicio al cliente, al igual que se plantea el trabajo en equipo para lograr el éxito, felicidad y satisfacción en sus ocupaciones.

Para el trabajo social e igual para otros profesionales de otras ciencias, el tema de este trabajo es de gran interés porque en el se analizara las cualidades que obtienen una empresa, cuando trabaja con un recurso humano, con talento, con capacidad de aprender, desarrollar culturas y ambientes apropiados para su desempeño y crecimiento.

Además el objetivo de este ensayo es como las empresas, organizacionales, institucionales puedan lograr hacer negocios rentables a través del servicio al cliente con el compromiso de tener la responsabilidad de hacer buenos negocios para asegurar que estos le generen una buena rentabilidad a la empresa.

Por esta razón los gerentes, administradores, trabajadores deben tener una buena comunicación ya que esta representa las diferencias entre el éxito y el fracaso, tanto en la gestión organizacional como en el aspecto personal.

Por otra parte la comunicación organizacional la experiencia muestra que la forma más efectiva para obtener la colaboración y cooperación de los empleados, consiste en explicarles claramente en que se benefician y como pueden satisfacer sus necesidades y aspiraciones, si cooperan de manera efectiva con la organización.

Por lo tanto el trabajo en equipo se hace necesario porque cada integrante aporta sus conocimientos personales sus habilidades sus ideas y sus motivaciones.

Y de las formas como interactúan depende el éxito o el fracaso del equipo.

Los equipos efectivos trabajan de manera concertada, integrada y progresiva, y se esfuerzan por encontrar un desarrollo personal, profesional y organizacional compartiendo una misma visión.

Es por eso que el trabajo de equipo de acuerdo al contexto donde necesita interactuar con el otro, para que se reconozca sus valores, para que pueda potenciar sus capacidades, para la cual los gerentes, directivos, clientes deben cargarse de afecto a fin de que este sea activo, creativo, participativo y generador de nuevas ideas.

Hay muchas razones por las cuales una persona se une a un equipo. Dado que casi todo el mundo pertenece a varios grupos es patente que cada grupo proporciona cierto beneficio a sus integrantes. Las razones más frecuentes de la afiliación. Un equipo son las necesidades de seguridad, estatus, interacción, poder y obtención de metas.

El dinamismo de un equipo que habla, se mueve y actúa con voluntad y energía, motiva y entusiasma a un cliente, por tanto la motivación significa como lo expresa el autor Gallo "poner en movimiento las energías dormidas que determinan y modifican las conductas del individuo al hacerlo consciente de sus deberes y necesidades para consigo mismo y a la vez al hacerle reconocer sus propios poderes y facultades la lograr su íntima satisfacción"¹

¹ Juan Francisco Gallo "Dinámica del éxito personal Ediciones Paulinas Pág. 54.

Analizando lo anterior la motivación puede mover e impulsar a la acción haciendo consiente a las personas de las razones y motivos que tiene para obrar.

El programa de calidad y servicio parte de una visión ambiciosa mucho más compleja que la de un producto de calidad y más relaciones de calidad en precios, y condiciones comerciales y entregas. En la calidad servicios pueden entrar cosas como:

Surtir en tiempo, atender ágil y cuidadosamente las reglamentaciones, atender sus llamadas a sus horas, mantener contactos de alto nivel, aumentar las opcionalidad, evitarles horas de espera, desburocratizar relaciones dar garantía de servicios, todo esto es lo que hay trasladar a los procesos, pero además un programa de este tipo supone una nueva disposición en todo el personal. Este tiene que entrar al programa con una actitud de la reconstrucción. La empresa le va a pedir nuevas cosas que exigirán nuevas habilidades y más iniciativas, y para que esto se produzca es imprescindible que la alta dirección de la empresa se involucre de modo total que cambié un modo de impulsar a organización, por que hay que producir grandes movimientos de masa y un fuerte sentido grupal.

Si algo hay especialmente difícil es conseguir que varios departamentos distintos trabajen juntos en el mejor interés del cliente, si algo es difícil es que la gente sienta la fuerza de pertenecer a un grupo, a un equipo que trabaje unido en un proyecto determinado, que el proyecto sea de todos porque la gente tiende a acomodarse a su puesto de trabajo lo que quiere decir que para brindar un servicio de calidad total es necesario tener una actitud favorable por que esta refleja a través del comportamiento y de las opiniones. Una persona tiene quizás miles de actitudes, pero el comportamiento organizacional se centra en un reducidísimo número de las que se relacionan con el trabajo. en estas últimas se manifiestan las evaluaciones positivas o negativas que el empleado abriga ante los aspectos de su ambiente laboral. La satisfacción en el trabajo es la actitud que más se ha medido en las organizaciones medido, pero en los últimos años se ha prestado atención creciente a la participación en el trabajo y al compromiso organizacional.

Reflexionando sobre la teoría de la cohesión la organización tiene que conocer las actitudes de cada persona que pertenece a la cultura organizacional ya que esta influye un cien por ciento a la productividad. Aplicando a lo anterior se entiende por actitudes la tendencia a responder favorable o desfavorablemente ante ciertos objetivos, personas o hechos, aunque las actitudes no se pueden observar directamente, se pueden inferir a través del comportamiento y, de las

opiniones, por tanto este aspecto de la personalidad es su relaciones de la empresa porque influye sobre su rendimiento individual y sobre el esfuerzo de grupo.

Las personas altamente competitivas orientan sus esfuerzos hacia metas y objetivos esta guiados por una finalidad que constituye proyectos de vida por ellos crecer es una necesidad, un deber, eso despierta en ellos una fuerte necesidad de logros, necesidad de pertenecer y de poder. El autor Cadavid Alvarez dice "Que una persona con capacidad de logros es un ser que interactua. Ubicados en el mundo que se comunica constructivamente"² que desarrolla y construye autonomía. Un ser irrepetible, cambiante, en continuo hacer que en la forja de su carácter desarrollar valores como: Auto dirección, movilidad y flexibilidad".

Por tanto el trabajador social tiene la misión de motivar a las personas de un equipo de trabajo para aumentar la productividad de una empresa, más si organización desea aumentar la productividad debe contratar personas con una gran necesidad de logro, y capacitar a otros empleados para despertar en ellos dicha necesidad.

² Jairo Cadavid Alvarez "Motivación un factor personal" Pág. 39.

“Nunca hay una segunda oportunidad para generar una primera buena impresión”.

El cliente es todo aquel al cual se le presta un servicio y busca satisfacer una necesidad, ellos son lo más importante para la organización. Por lo tanto el equipo tiene que poner en práctica el decálogo de atención al cliente³.

Para concluir el trabajo en equipo para atención del servicio al cliente, tienen que tener en cuenta que el cliente está por encima de todo, solo hay una forma de satisfacer al cliente superar sus expectativas darle más de lo que espera, el equipo debe ser consciente que por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar.

El trabajo en equipo debe tener en claro los beneficio que trae la cohesión en el grupo ya que los miembros se sienten atraídos entre sí y comparten las metas del grupo, además los grupos cohesivos son más eficaces que los de menor cohesión.

³ Programa de Inducción a la Organización de Capacitación y Desarrollo Humano. Manual Banco Santander.

El autor Stephen opina que: “La cohesión influye en la productividad y esta a su vez en la cohesión. La camaverio aminora la atención y crea un ambiente propio para alcanzar las metas del grupo, más la consecución de los objetivos y el hecho de que los miembros se sientan parte de una unidad eficiente viene a incrementar el compromiso de ellos”⁴ de ahí que cuanto mayor cohesión tenga un grupo más se apegaran sus integrantes a las metas. Si estas actividades son favorables esto es, buena productividad, trabajo de calidad, cooperación de personas ajenas al grupo, un grupo cohesivo será más productivo que otro de menor cohesión. Pero si la cohesión es fuerte las actitudes son negativas la productividad presentara decremento.

Si la cohesión es baja y se apoya las metas y la productividad se eleva, pero menos que una gran cohesión, cuando la cohesión es baja y la actitudes no respaldan las metas de las empresas, al parecer la cohesión no ejerce un efecto considerable sobre la productividad.

Las ventajas que tienen un equipo de trabajo para trabajar unidos, es que satisfacen importantes necesidades de sus integrantes.

⁴ Stephen P. Robbins “Comportamiento Organizacional” Ed. Hall Prentice 1967.

Brindan una gama bastante amplia de actividades, ofrece apoyo en momentos de crisis y estrés. Son ambientes donde el hombre aprende, no solo en forma cognoscitivo, sino también empírica, a confiar en los demás y hacer ser servicial.

Los grupos parecen ser un medio idóneo para descubrir problemas, ayudan a promover las innovaciones y la creatividad en una amplia gama de situaciones de decisiones los grupos llegan a decisiones más satisfactorias que los individuos.

Además son una excelente herramienta para la implantación. Logran la aceptación de sus integrantes para que las decisiones colectivas sean realizadas con gusto, en la medida que crece la organización, los equipos pequeños parece mecanismo útiles para evitar muchos de los efectos negativos del crecimiento.

El trabajo en equipo procura dar lo mejor de ellos a sus clientes interno y externo.

No hay que olvidar que un estado de ánimo positivo contagia al cliente y produce buenos resultados durante la relación.

Para que haya una efectividad en la atención al cliente las personas que trabajan en equipo tienen que estar en proceso dinámico y constante de cambio, sin embargo las relaciones humanas son un recurso valioso e indispensable para cuantos quieran crear motivación en las demás personas.

Por otra parte el trabajo en equipo esta centrado en la cultura organizacional.

El autor Dale define la organización como: "Un grupo de personas que se reúnen para el logro de una tarea o propósitos común"⁵ cuando las personas o trabajadores se incorporan a la organización, se convierten en parte de su evolución e influencia y se ven afectados por su cultura además las características del desempeño de un grupo ideal de gran eficacia en que el equipo sean experto en los papeles de liderazgo y pertenencia, así como en las funciones que requieren las interacciones entre líderes y miembros y otros miembros, para que una organización pueda brindar calidad total, debe mantener un adecuado clima laboral, en donde los conflictos sean asumido debidamente, sacándole el mejor provecho y gestionando el potencial humano de sus trabajadores.

⁵ Margaret Dale Pauliles "Habilidades Gerenciales serie Empresarial lebis 1992 Pág. 20.

Toda la interacción, solución de problemas de decisiones del grupo tienen lugar en una atmósfera propicia.

El grupo desea ayudar a cada miembro adquirir su pleno potencial. Cada miembro acepta con gusto y sin resentimiento las metas y normas establecidas por el grupo, además los miembros son flexibles y adaptables en sus metas y actividades.

La flexibilidad se esta convirtiendo en la cualidad clave de la organización verdaderamente innovadora. Las personas, equipos u organización que sea flexible es capaz de responder o de ajustarse a situaciones nuevas o cambiantes. Eso da mucha importancia a la comunicación. Es necesario reducir al mismo las barreras entre investigadores y gente del mercado y entre los investigadores y el cliente.

En términos organizacionales eso también significa hacer más planas las pirámides jerárquica y promover las tomas de decisiones hacia abajo y hacia fuera, donde la organización interactue con su ambiente. En su resumen, significa crear una estructura gerencial de tipo matriz, preservando el sistema de supervisión eficiente y las disciplinas esenciales en una organización grande.

En una organización flexible se hacen rápidamente los ajustes, un nuevo desarrollo y cambios, demandando que si una solución o procedimiento, no se necesita insistir demasiado.

“Las organizaciones innovadoras estimulan la participación en las tomas de decisiones, las soluciones de problemas y el pensamiento creativo”⁶.

Por esta razón las organizaciones tienen políticas o pautas más bien que reglas, y estas últimas se mantienen al mínimo, tienen buena comunicación interna más por comunicación verbal que por memorando o carta. Nadie espera comportamiento diferencial pero la gente respeta a sus colegas incluso a los jefes.

Los jefes exigen respeto y los líderes según el respeto naturalmente, la dificultad consiste en cambiar estos ingredientes en la cultura corporativa, que propicie las ideas nuevas y la innovación. Con el alto grado de estructura, disciplinas y rutinas que se requieren para fabricar productos y ofrecer un adecuado servicio al cliente.

⁶ Jesús Villanizar “El Reto Gerencial de la Innovación” Ed. Lebis Pág. 20-27.

No todos los miembros del equipo organizacional serán igualmente capaces en ambos aspectos del negocio, la característica esencial de un equipo es que estén compuesto de gente con temperamento complementarios y conjunto de cualidades intereses, conocimientos, y habilidades.

Las cualidades que tiene el cliente para una organización es que el objetivo del trabajo se interesa por los negocios de la compañía puede ser el mejor promotor, si le ofrecen buenas razones para hacerlo, por otra parte la organización su eje principal es hacer negocio rentable para que la organización crezca a través de la relación comercial con sus clientes actuales y potenciales. Por esta razón el cliente hay que brindarle productos y servicios óptimos para clientes cada vez más exigentes y entender la relación entre el producto, el proceso y la amabilidad como cualidad.

Inversamente el cliente tiene ventajas con profesionales etc. ya que profesa el respeto a la dignidad humana de los clientes desarrollando la tolerancia ante la diversidad para tener una ánimo conciliatorio con las relaciones con el fin que el cliente prefiera el servicio que se le ofrece por recibir un trato profesional , justo y amable.

Para concluir la comunicación debe interpretar los intereses de cada trabajador, de cada cliente, de cada proveedor para que a través de ella se logre alcanzar los propósitos que persigue la empresa.

Es necesario destacar que una perspectiva de la administración centrada en el hombre, la comunicación debe posibilitar la participación, la expresión y la relación del talento humano, como proceso permanente de producción e interpretación de mensajes verbales y no verbales. debe ser una actividad que difunda y socialice los aspectos que identifican a la organización y el conjunto de valores, normas y principios que constituye la cultura.

Que debe ser igualmente una estrategia que establezca una ventaja diferencial, a favor de la empresa y le posibilite un mayor surgimiento en el ámbito económico y mercadológico cada vez más globalizado.

El trabajador social en una cultura organizacional, como se pudo observar anteriormente en el desarrollo de este ensayo es un recurso humano primordial, ya que el en su que hacer profesional esta capacitado y desarrolla habilidades para organizar los trabajos en equipo como se debe brindar productos y servicios óptimos para clientes cada vez más exigentes más entender la relación entre el producto, el proceso y la amabilidad como

calidad. Además concientizando que el trabajo en equipo no es nada fácil que el grupo cada día tiene que estar preparándose en una búsqueda continua de desempeño extraordinario, también necesita esfuerzos colectivos, compartiendo objetivos, resultados, consecuencia y entender que las actividades proyectos, procesos que hacen el grupo son mejores y más exitoso que lo que se hace individual.

En fin el trabajador social debe coordinar programa sobre calidad y servicio para que el trabajo en equipo sea más beneficioso para la organización y de esta manera demuestra su profesionalidad, y trascendencia su responsabilidad y como contribuye a la organización.

Por esta razón el trabajador social ha de tratar de formar grupos de trabajos, cuyos objetivos sean compatibles con los de la organización.

De ser así, una fuerte cohesión para una aportación positiva a la productividad del grupo.

CONCLUSION

El trabajador social tiene responsabilidad educar, capacitar y coordinar con el equipo como prevenir la insatisfacción del cliente haciendo que el trabajo en equipo comparta la información de los clientes con todos de la cultura organizacional sin olvidar los estándares de procesos basados en las necesidades y expectativas del cliente. Además tiene la función de:

- Mejorar la motivación de los empleados al orientarlo acerca de la valoración que de ello hace la entidad reconocer su esfuerzo y contribución, y a su vez, permitir que ellos mismos participen activamente en su propio desarrollo.
 - Identificar los puntos débiles en el desempeño de cada empleo con el objeto de reconocer las necesidades de entrenamiento y desarrollo tanto a nivel individual como a nivel de la organización.
 - Establecer un espacio formal de comunicación con los directivos, gentes, trabajadores para definir las acciones clave que ayuden a la consecución de los resultados mediante una clara orientación de los resultados mediante una clara orientación del trabajo y la definición de expectativas.
-

En fin el trabajo en equipo en su desempeño debe hacer las cosas bien desde la primera vez encontrar oportunidades de mejoramiento en los procesos actividades diarias y entender la organización como un sistema.

BIBLIOGRAFIA

Juan Francisco G. "Dinámica del éxito personal" Edic. Paulinas 1992
Bogotá Colombia.

CADAVID Alvarez Jairo. "Motivación un Factor Personal" Pág. 39.

Derecho reservado por el autor "Programa de Inducción a la Organización"
Manual Banco Santander 1999.

ROBBINS Stephe P. "Comportamiento Organizacional" Edi. Hall Prentice
1987.

DALE P. Margaret "Habilidades Gerenciales" Edit. Legis 1992.

VILLAMIZAR Jesús "El Reto Gerencial de la Innovación Edt. Legis 1992.

NASH Michael "Como Incrementar la Producción del Recurso Humano.
Edi. Norma 1988.

REALLY William J. "Relaciones Humanas Venturansas. Edi. Herrero S.A.
1991 Bogotá Colombia.
