



Servicio: de mal necesario a motor estratégico del negocio

Introducción

En muchas organizaciones, la gestión de servicios se percibe como un gasto inevitable.

Sin embargo, en un mercado cada vez más competitivo, el servicio técnico puede convertirse en el mayor diferenciador y generador de valor.

La visión equivocada:

- Ver el servicio solo como una “postventa obligada”.
- Minimizar recursos para reducir costos inmediatos.
- Tratarlo como un área operativa sin estrategia.

Las consecuencias:

- Clientes insatisfechos que migran a la competencia.
- Pérdida de contratos y oportunidades de fidelización.
- Impacto negativo en la reputación de la marca.

La red completa de servicio:

En muchos sectores, el servicio no lo da únicamente personal propio. Lo hacen redes de distribuidores, agentes o contratistas externos que representan la marca.

Si ellos no comparten la misma cultura y estándares de servicio, la experiencia del cliente se fragmenta. La radiografía debe incluir a todos, no solo a la operación interna.

La visión correcta:

- Tratar el servicio como una línea de negocio estratégica.
- Medir y mejorar continuamente KPIs: tiempos de respuesta, cumplimiento de SLA, satisfacción del cliente.
- Alinear al personal propio y al personal tercerizado bajo un mismo estándar de servicio.

 **DECISION**



**El servicio ya no es
un gasto
inevitable: es la
puerta para la
lealtad del cliente
y el crecimiento**

Contáctanos

 **DECISION**

SU SOCIO TECNOLÓGICO EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

www.decision.com.ec
593 98441 4313
contactenos@decision.com.ec

49 AÑOS
innovando