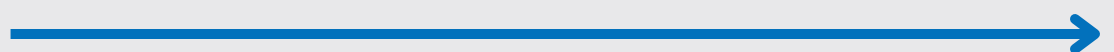




El rol del cliente en la relación con sus proveedores

La excelencia no depende solo de procesos sino de una visión compartida





La otra mitad de la ecuación

En toda relación comercial, la calidad del vínculo depende de ambas partes.

Sin embargo, en algunas organizaciones todavía se asume que el éxito o el fracaso de la relación con los proveedores depende solo de ellos: si entregan a tiempo, si innovan, si cumplen con el contrato.

Esa visión es incompleta.

Para un proveedor es más factible generar valor cuando el cliente crea las condiciones para que eso ocurra. Y eso empieza por la forma en que lo trata, lo escucha y lo evalúa.

“La excelencia no se exige, se inspira.”

El cliente que solo compra

En algunas empresas, la dinámica con el proveedor se centra predominantemente en el proceso transaccional: se emite la solicitud u orden de compra, se espera la entrega del producto o servicio y la gestión de la calidad se aborda si solamente falla algo.

No hay diálogo, ni retroalimentación, ni reconocimiento.

El resultado es predecible: el proveedor se limita a cumplir con lo contratado. No propone ideas, no comparte aprendizajes e invierte menos en innovación y mejoras.

En cambio, cuando el cliente adopta una postura colaborativa, el proveedor responde con compromiso, innovación y flexibilidad.



Qué distingue a un buen cliente

Un buen cliente no es solamente el que paga por lo que recibe, sino el que crea un entorno de comunicación y colaboración.

Algunos rasgos son inconfundibles:

- **Respeto e imparcialidad.** Trata a todos los proveedores con la misma consideración y transparencia.
- **Comunicación abierta.** Explica sus expectativas, comparte información y mantiene canales fluidos.
- **Evaluación objetiva.** No se limita al precio; evalúa la trayectoria, experiencia con otros clientes, aportes, ventajas competitivas, calidad y mejora.
- **Reconocimiento e incentivo.** Valora el esfuerzo y los resultados positivos; corrige sin castigar.
- **Apertura a nuevas ideas.** Escucha propuestas, promueve la innovación e impulsa el cambio.

“El mejor cliente es el que hace mejores a sus proveedores.”

El poder de incentivar, no sancionar

En algunas empresas, la relación con los proveedores se rige por penalizaciones, no por incentivos. Las sanciones corrigen errores, pero no generan compromiso.

Cuando una empresa reconoce públicamente el buen desempeño de un proveedor, abre la puerta a una relación más sólida y proactiva.

Ese reconocimiento puede tomar muchas formas:

- participación en nuevos proyectos,
- mayor visibilidad en la organización,
- colaboración en ferias internas o espacios técnicos.

Los incentivos construyen lealtad; las sanciones frenan la innovación.



El cliente también debe evaluarse

Un cliente maduro no solo evalúa a sus proveedores; también se evalúa a sí mismo.

Algunas preguntas clave:

- ¿Facilitamos la comunicación y los procesos de compra?
- ¿Damos tiempo y espacio para que los proveedores propongan mejoras? expliquen sus propuestas?
- ¿Pagamos a tiempo?
- ¿Cumplimos lo que prometemos?
- ¿Somos un socio confiable?
- Evaluamos a los oferentes en iguales condiciones

Estas preguntas son la base del modelo de evaluación espejo, donde tanto el cliente como el proveedor analizan su desempeño y buscan puntos de mejora.

Hacia relaciones de doble vía

Las relaciones de compra unilaterales están quedando atrás.

Las organizaciones con enfoque estratégico entienden que la innovación, la eficiencia y la mejora continua solo ocurren cuando ambas partes comparten responsabilidad.

La verdadera madurez empresarial no se mide por el control que se ejerce sobre los proveedores, sino por la confianza, colaboración y apertura que se construye con ellos.

Conclusión

Ser un buen cliente no significa ser solamente exigente, sino ser justo, coherente y colaborativo. El proveedor ideal florece cuando trabaja con un cliente que escucha, reconoce y comparte objetivos.

Donde hay valoración y comunicación, hay mejora continua.



La excelencia se
construye en
doble vía.



Impulsamos la mejora continua en la
calidad de los servicios entre
organizaciones

Contáctenos



SU SOCIO TECNOLÓGICO EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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

49 AÑOS
innovando