

REVISED AND UPDATED EDITION

BE OUR GUEST

Perfecting the Art
of Customer Service



with Theodore Kinni

Resumen del libro "Be Our Guest"

Disney Editions

Marzo 2019


PENSUM

Planteamiento Central del Libro

- Cada vez el consumidor es más exigente en cuanto a la calidad del servicio. Esta calidad de servicio es parte importante de la propuesta de valor.
- El planteamiento central del libro es cómo se crea una buena experiencia a través de la "Magia" del servicio entregado al cliente, para que finalmente se genera la fidelidad a la marca.

El libro plantea la “Brújula del Servicio de Calidad” utilizada por Disney

El libro habla de cómo crear la Magia en la entrega del Servicio al Cliente de manera de tener una experiencia inolvidable. Los conceptos que trabaja el autor son los siguientes:

- Concepto de Guestology, que no es más que tener un profundo conocimiento y entendimiento de los clientes (“Guests”), para que se pueda desarrollar una propuesta de valor de lo que los clientes quieren y no de lo que la empresa quiere.
 - ❑ Cómo se comportan los clientes.
 - ❑ Identificar sus necesidades y expectativas.
 - ❑ Comunicar este conocimiento a toda la organización.
- Tener muy claro el Propósito y comunicarlo a toda la organización.
 - ❑ Por qué hacemos las cosas.
- Establecer los Estándares de Calidad para entregar el propósito definido.
 - ❑ Definir los estándares en base a las necesidades de los clientes.
 - ❑ Definir los estándares críticos de calidad.
 - ❑ Crear Magia en los equipos mediante la capacitación, ya que son ellos los que van a hacer realidad la magia al consumidor.
 - ❑ Crear la Magia en los lugares.
- Cómo se entrega el propósito que es sustentado por la Magia de los Procesos.
 - ❑ Creación de procesos orientados a la entrega del servicio.
 - ❑ Definir políticas, tareas y procedimientos usados para entregar el servicio.
 - ❑ Preparar al personal para comunicar bien a los clientes.
 - ❑ Revisión y depuración permanente de los procesos.
- Integración, que es el alineamiento de todos los sistemas para que funcionen juntos en forma armónica, generando valor entre todos ellos cumpliendo con el propósito definido.