

Servicio al cliente: una relación que va en ambos sentidos

JAELLYNA PALMER



Últimamente he estado pensando en el servicio de atención al cliente, después de haber tenido varias experiencias extremadamente decepcionantes y frustrantes, como las que todos tenemos de vez en cuando.

Desde aerolíneas a suministros de oficina, hasta restaurantes... bueno, me saltaré el resto de la lista. La cuestión es que, con demasiada frecuencia, muchas empresas simplemente carecen del sentido del buen servicio al cliente.

Estas experiencias pueden haber cumplido literalmente la definición de servicio del diccionario: «Empleo en tareas o trabajos para otro».

Sí, la persona se presentó a trabajar e hizo sus deberes, que aparentemente consistían en tratar con el cliente y pasar al siguiente.

Poner las cosas en algún sitio, cobrar el dinero, ocuparse de la fila. Pero, ¿es esto realmente servicio?

Por desgracia, la historia ha asociado a menudo la palabra «servicio» con «servidumbre», en el sentido de esclavitud, en lugar de ser un objetivo al que todos podemos aspirar. Esto contrasta con las enseñanzas bahá'ís, que dicen que una acción realizada con espíritu de verdadero servicio es una forma de oración. Servir de corazón, no porque deba hacerlo sino porque quiero hacerlo, porque veo nobleza y valía en la otra persona y en lo que estoy haciendo por ella, eso es verdadero servicio.

Los escritos bahá'ís contienen extensos comentarios sobre el servicio, frecuentemente en términos cotidianos, como este consejo de Abdu'l-Bahá de una charla que dio en París: «que se sientan como en su propia casa... preguntadles si podéis prestarles algún servicio, y procurad que sus vidas sean un poco más agradables».

¡Vaya! ¿Qué pasaría si un empleado de ventas pensara en la tienda como un hogar, donde mi comodidad y felicidad fueran importantes? ¿Qué pasaría si una persona del servicio de atención al cliente quisiera sinceramente satisfacer mis preocupaciones y no se limitara a escabullirse para atender a la siguiente llamada? ¿Y si al empleado le importara si vuelvo o no? ¿Y si una compañía aérea valorara mi tiempo?

Sin embargo, el servicio va en ambos sentidos. El fin de semana pasado estuve en un mercado de agricultores y esperé mucho tiempo en un puesto de comida muy concurrido. Cuando la vendedora terminó con el cliente que tenía delante, se dio la vuelta y le dio un mordisco a un bocadillo. Una parte de mí pensó: «Eh, yo sigo, he estado esperando, come en tu tiempo libre». Luego decidí relajarme.

Cuando se volvió hacia mí, todavía masticando su comida, le dije que no me importaba esperar un momento más, que probablemente necesitaba el descanso y merecía guardar energías para su ajetreado día. Sonrió agradecida, y acabamos charlando sobre compras locales y sobre cómo lidiar con el estrés del mercado. Llegué a casa cinco minutos más tarde de lo normal y me di cuenta de que ese día había disfrutado del mercado más de lo habitual.

Esa experiencia me enseñó la otra cara de la moneda, cuando yo, como cliente, puedo corresponder. Puede que tenga que ser paciente, darme cuenta de que la otra persona puede estar teniendo un día difícil o de que acaba de terminar con otro cliente que fue grosero, brusco o simplemente difícil. Si quiero servir y la otra persona lo está intentando, entonces hay momentos en los que puedo servir a quien, de otro modo, me sirve a mí. Como dijo Abdu'l-Bahá:

Debemos mirar más allá de los pensamientos terrenales, librarnos de todas las ideas materialistas, y buscar las cosas del espíritu; fijemos nuestros ojos en la eterna y bondadosa Misericordia del Todopoderoso, Quien llenará nuestras almas con la alegría del servicio gozoso a su mandamiento: «Amaos los unos a los otros».