

## **Serie Servicio Superior de Talla Mundial Servicio Jackie**

**El Servicio Jackie toma su nombre como ejemplo del Servicio a los Clientes:** Sensibilidad, Recursividad y Actitud de Servicio.

**La verdadera Actitud de Servicio de Jackie fue:** pensar en los clientes, sentir sus necesidades, entender sus problemas, apoyarlos de verdad, buscar la solución, entregarse de lleno, comprometerse a fondo, ver más allá de lo aparente, visión de negocio, y hasta hacer sacrificios por ellos.

**La prestación de servicio de Jackie se fundamenta en:** la flexibilidad, la atención y observación, la apertura al cambio.

### **Historia:**

Jackie Ramos era una empleada del Bank of America, la cual fue despedida después de ayudar a los Clientes. A continuación extractamos los aspectos más relevantes de la historia, pero el artículo completo y el video en YouTube lo pueden ver en el siguiente link [http://www.huffingtonpost.com/2009/12/07/jackie-ramos-bank-of-amer\\_n\\_381940.html](http://www.huffingtonpost.com/2009/12/07/jackie-ramos-bank-of-amer_n_381940.html) y en [http://www.youtube.com/watch?v=a5E0WNO7e\\_Q&feature=player\\_embedded](http://www.youtube.com/watch?v=a5E0WNO7e_Q&feature=player_embedded)

Jackie, de 23 años, trabajaba en la ciudad de Fairburn Georgia en los Estados Unidos en el servicio al cliente dentro del Bank of America, el cargo exacto era “customer advocate” que es el cargo encargado de abogar por los clientes y realizar un servicio de post venta. En su caso en particular, ella llamaba a los clientes que se atrasaban en sus pagos de tarjeta de crédito para motivarlos a ponerse al día y a encontrar soluciones de refinanciación. Pero no todos los clientes aplicaban a los programas de ayuda, de modificación de las cuotas de pago y reducción de las tasas de interés, por lo que ella se cansó de decirles “no” a los clientes, que realmente necesitaban de la ayuda del Banco para ponerse al día. Así que empezó a incluir a todos aquellos clientes, que a pesar de no calificar, lo necesitaban de verdad. El Banco la despidió, diciendo “La señorita Ramos violó algunas políticas del Banco, como la inclusión de información incorrecta de los clientes, y posiblemente ella indujo a los clientes para que así lo hicieran”. ¿De qué se trataba todo? Los Bancos diseñan programas de sistemas de acuerdo a ciertas políticas de capacidad de pago y perfil de los clientes, y si al ingresar la información que solicitan del cliente, éste no pasa, entonces le niegan la ayuda. Ella lo que hacía, era que con el contacto con el cliente detectaba la necesidad del cliente para aplicar a la ayuda, y a pesar de que el sistema decía que no, ella acomodaba la información de los clientes para que pasaran la prueba del sistema, y de esta forma aprobar la ayuda.

Ramos cuenta en su video que nunca olvida un cliente en particular, una madre de 24 años que tenía cáncer, quien recientemente había perdido su madre y su esposo, pero que quería realmente pagar su crédito de US\$6.000. Ella no calificaba para ningún programa de ayuda, y explicaba por el teléfono que le era imposible pagar esos intereses y esas cuotas tan altas.

Agregaba, que su primer crédito le fue otorgado a los 18 años y que siempre había sido un cliente fiel y cumplido al Banco. De acuerdo con las políticas del Banco, ella no tenía los suficientes ingresos para reubicarla en uno de los programas de apoyo, pero si debía seguir pagando los altos intereses y cuotas a las que se había comprometido, y por los que hoy se encontraba en mora.

**La primera reflexión de esta historia para el banco es:** los sistemas son muy útiles pero no son infalibles, se deben abrir alternativas para incluir excepciones al sistema, cuando existen clientes que realmente lo merecen y han sido fieles al banco, con circunstancias especiales que lo ameritan y apoyados por personal como Jackie que son muy sensibles y cercanos a los clientes. Un sistema no puede detectar el real deseo de pago de un cliente, y la necesidad de que le extendamos en este momento la mano para lograrlo, tal como seguramente él lo hizo en el pasado con el Banco. La única forma de detectarlo, es por intermedio del personal que tiene contacto con el cliente, y la única forma de lograrlo es flexibilizando los sistemas y empoderando a la gente para que tome las decisiones correctas.

**La primera reflexión para Jackie:** el fin no siempre justifica los medios, tienes una excelente actitud de servicio que debe complementarse con el poder de convencimiento, para lograr que el jefe y el Banco cambien las políticas cuando es necesario. No se puede andar por el mundo infringiendo las normas y las políticas, porque generaríamos caos y desorden, una buena intención puede frustrarse si no se encuentra el camino correcto para canalizarla.

**La primera reflexión sobre el Servicio al Cliente:** Jackie nos demostró que la sensibilidad es importante para entender a los clientes, la recursividad es muy útil para solucionar los problemas, y la actitud es la llave que nos lleva a la acción.

**La segunda reflexión para el Banco:** debe abrir y mejorar los canales de comunicación con sus empleados, para detectar a tiempo las incongruencias existentes, entre los sistemas y las políticas con la realidad de los clientes, evitar que excelentes Actitudes de Servicio, como las de Jackie, se pierdan y desperdicien, y en vez de ello, se multipliquen por todo el Banco.

**La segunda reflexión para Jackie:** Tu entereza y firmeza de propósito, unida a tu entrega incondicional a la causa, te llevarán muy lejos, hoy eres ejemplo para millones de personas y luz de faro para guiarlos en su camino.

**La segunda reflexión sobre el Servicio al Cliente:** Podemos intentar estandarizar la prestación del servicio, pero nunca lograremos atinar, si no consideramos que cada cliente puede ser único, especial y diferente, que requiere no de estándares sino de soluciones a la medida. Por ello debemos ser flexibles para sintonizarnos con las particularidades, atentos para identificar las disonancias, abiertos al cambio y lo diferente.

**La tercera reflexión sobre el Servicio al Cliente:** Los procesos deben estar al servicio de los clientes, y no los clientes al servicio de los procesos. Escuchar a los clientes externos e internos, es fundamental en esta tarea.

Contribución de Juan Carlos Medina Velandia

Educación Virtual

[Conideas\\_plus@yahoo.com](mailto:Conideas_plus@yahoo.com)

[www.educacion-virtual.org](http://www.educacion-virtual.org)