

**Enero 2010: #200**

## **-- La Estrategia del Servicio al Cliente**

Newsletter gerencial de Service Quality Institute (SQI),  
el líder global en servicio al cliente.

**Por:** John Tschohl y Sergio Flores.

**Para el mundo de habla hispana:**

Service Quality Institute Latin America

[www.servicequality.net](http://www.servicequality.net)

Léalo online:

<http://estrategiadeservicio.blogspot.com/>

I.

### **Estudio de Caso: First Citizens Bank Trinidad & Tobago - Un modelo de servicio al cliente**



El **First Citizens Bank** en Trinidad & Tobago ( <http://www.firstcitizenstt.com> ), un cliente de **Service Quality Institute**, ha recibido en su tercer año dentro de nuestro

**Plan Estratégico de Cultura de Servicio**, tres premios internacionales de gran prestigio:

- **Bankers Magazine:** "Banco del Año, Trinidad y Tobago"
- **Latin Finance:** "Mejor Banco 2009: Trinidad y Tobago"
- **World Finance Magazine:** "Mejor Banco Trinidad y Tobago"

Tienen 1,200 empleados. **Larry Howai**, Director General, y **Sharon Christopher**, Sub-Directora General y Patrocinadora Ejecutiva del Programa de Excelencia en Servicio al Cliente, comprenden bien lo que es una estrategia de servicio y han aportado el liderazgo necesario para convertir al First Citizens en el mejor banco de Trinidad y Tobago y todo el Caribe.

El First Citizens fue creado en 1993 con la fusión de tres instituciones: el Banco Cooperativo de Trinidad, el Workers Bank y el National Commercial Bank. Para Service Quality Institute es siempre emocionante trabajar con clientes que practican lo que predicán y viven día a día su compromiso con el servicio superior.

El servicio en Trinidad y Tobago es débil, como en la mayoría de países. El First Citizens es un modelo ejemplar que está alcanzando gran éxito debido a su estrategia de desarrollar a 1,200 empleados enfocados en el cliente.

### **Cada empleado, un embajador**

Su objetivo es que cada persona que trabaja para el First Citizens se desempeñe como un embajador de la marca, vendiendo claramente una experiencia de servicio excepcional en cada contacto, con cada cliente, siempre.

Han eliminado políticas estúpidas, facultado a todos los líderes, revisado sus sistemas y entrenado metódica, continua y enérgicamente a toda su fuerza de trabajo.

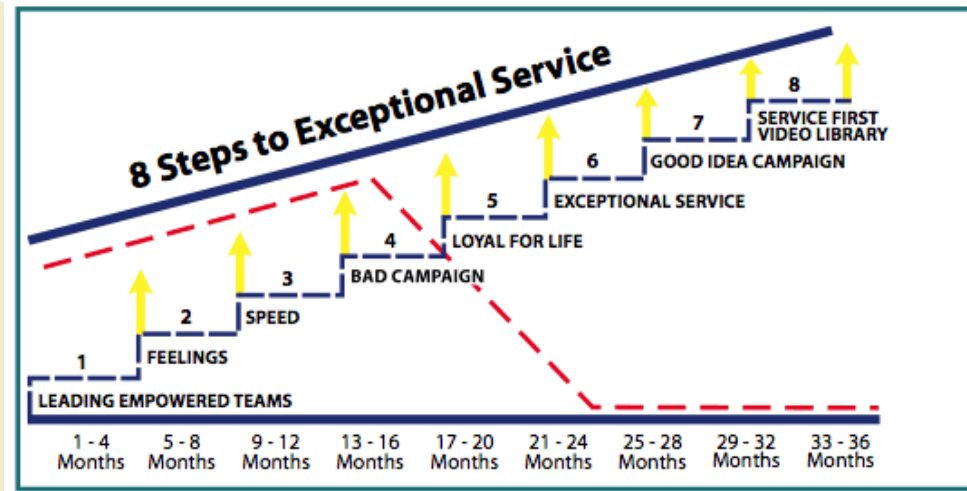


## Tecnología

A la fecha el First Citizens ha desarrollado a cada miembro de su equipo gerencial usando "**Liderazgo de Equipos Facultados**", nuestra metodología para líderes y mandos medios.

Ha desarrollado y certificado más de 40 facilitadores internos. Todos los 1,200 empleados (incluyendo la alta gerencia y el staff ejecutivo), han adoptado con pasión la Estrategia de Excelencia en Servicio que el banco escogió como bandera y modelo de negocios.

Usando el internacionalmente acreditado "**Plan de 3 años de Cultura de Servicio**" de Service Quality Institute, toda la fuerza de trabajo de First Citizens ha completado exitosamente **Sentimientos: Servicio de Calidad Hoy y Siempre**, la **Videoteca Service First**, la **Campaña Un-Dólar-Al-Día** y **Leales de por Vida**, nuestro programa de lealtad y recuperación del servicio.



El equipo encargado de la Estrategia de Servicio está preparándose en este preciso momento para para implementar "**Logrando la Excelencia**", "**Servicio Excepcional**" y la campaña de satisfacción del cliente y calidad "**Buena Idea**".

Los ejecutivos a cargo del First Citizens coinciden en que, cuando se trata de desarrollar una estrategia de servicio, no existe rival para el **Plan Estratégico de Cultura de Servicio a 3 Años** de Service Quality Institute.

### **Resultados**

El impacto en su organización ha sido notable. En el 2009 se llevaron todas las coronas de excelencia bancaria para su país:

<http://bit.ly/5Wqx8B>



- Bankers Magazine los nombró "**Banco del Año**" para Trinidad y Tobago
- La revista Latin Finances les otorgó la calificación de "**Mejor Banco de Trinidad de Tobago 2009**", el más prestigioso y riguroso premio a la excelencia para la banca retail, comercial y de inversión en toda América Latina y el Caribe
- La World Finance Magazine los declaró "**Mejor Banco, Trinidad y Tobago 2009**"

El banco acredita su éxito a la estrategia de servicio.

Estos son algunos indicadores al cierre del ejercicio fiscal 2008, a dos años de iniciado el Plan Estratégico:

- Utilidades luego de impuestos crecieron 15.5%, hasta \$463 millones
- Activos totales alcanzaron \$15.8 millardos
- Excelentes ratings de Standard & Poors y Moody's, con BBB+ y Baa1 respectivamente
- Radio capital - activos de 16.2%, el mejor de su clase.

El First Citizens bank es un banco agresivo que está consolidando su liderazgo en el mercado a través de un compromiso absoluto con la excelencia en servir a sus clientes. Una copia de su Reporte Anual puede verse online:

[www.servicequality.net/testimonios/first-citizens-bank.pdf](http://www.servicequality.net/testimonios/first-citizens-bank.pdf)