

REGRESAR AL DIA # 1

¿Deseas recuperar el nivel de éxito que una vez disfrutabas en tu negocio o quizás en la experiencia con tu pareja? Frecuentemente me encuentro con clientes, que me piden que les oriente para saber que tienen que hacer para recuperar el nivel de éxito que una vez disfrutaban. Cuando converso con ellos descubro unos patrones típicos, en todos, que ha sido la causa por la cual su efectividad y éxito a mermado. En este corto artículo voy a mencionar algunos puntos sobresalientes, pero primeramente quiero exponer el denominador más común: han dejado de hacer lo que hicieron en el primer día.

La pregunta más importante: ¿Que hizo para lograr el éxito en primer lugar? ¿Que cosas hacías que hayas dejado de hacer? Seguramente la respuesta es que han dejado de hacer muchas de las cosas que hicieron al principio. Recuerde la emoción del primer día, la pasión, el entusiasmo. Recuerde como usted se esmeraba por complacer a su cliente, a su pareja, a sus compañeros de trabajo.

Si desea recuperar el éxito perdido, entonces debes regresar al principio y hacer lo que hacías, regresar al Dia # 1. Esta es la mentalidad de Amazon, que cada día sea como el primer día. Trabajar con el mismo empeño como el primer día. Ya sea con tu negocio, tus clientes o tu pareja, debes revivir la experiencia del comienzo.



Algunos de los puntos que se debe mantener son:

- Cuidar su espacio de trabajo como el primer día, limpio, ordenado y atractivo
- Velar por su vestimenta, como si fuese su primer día de trabajo, de punta en blanco.
- Recuerde como usted se preparaba personalmente, su aseo, su peinado, su aliento etc. Recuerde que solamente tenemos una oportunidad para dar una buena primera impresión.
- Recibir y tratar a sus clientes con el mismo entusiasmo que al principio, cada cliente como si fuese su primero.
- Si se trata de su pareja, recuerde como se trataban al principio, imagínese que es su primera cita, su primera oportunidad de atraer y mantener a su pareja.
- Preste atención a los detalles, a todos les gusta que las personas le presten atención hasta en lo más mínimo.

- Recuerde lo simpático, lo atento y lo entusiasmado que usted era al principio. ¡Sea de esa forma otra vez!
- Es importante darles seguimiento a las personas, asegurar que estén satisfecho con su servicio o producto. Hoy en día es tan fácil enviar un mensaje de texto o por correo electrónico. Recuerde la importancia del servicio al cliente.
- Mientras atiende a sus clientes despréndase de las distracciones como computadoras, celulares u otros que le restan su atención hacia el cliente.

Con el pasar del tiempo, ciertamente todos evolucionamos con nuevas experiencias y aprendizajes. Esto, por otro lado, no significa que debemos descuidarnos y dejar de hacer las cosas que funcionan. Las buenas practicas de servicio al cliente y atención nunca dejan de ser importantes y nunca pasan de moda.

Recuerde también, que su cliente está para que usted le preste atención a él, no dirija la atención hacia usted. Recientemente una paciente se quejó de que al último profesional de la salud a quien ella visitó solamente hablaba de el mismo y nunca le prestó atención a ella o a su problema en particular. Esto es, curiosamente, un error muy común. Recuerde que el interés de los clientes es saber qué es lo que usted les ofrece a ellos para resolverle un problema, de qué forma ellos se van a beneficiar con su producto o servicio. Mantenga su atención dirigida hacia su cliente. Preste atención con todos sus sentidos y calibre de momento a momento como su cliente está respondiendo a su comunicación. Conecte con su cliente y de seguro, recuperará lo que lograste en el primer día de su trabajo.

Esta es la fórmula, el secreto: **“Go back to basics”**, regresar a los principios básicos, importantes y esenciales. Reactivar la actitud y los comportamientos que tuvimos el primer día de nuestra profesión con el empoderamiento de las experiencias y aprendizajes que hemos adquirido con el tiempo.