



## NUNNSENSE

### ¿Que es buen servicio al cliente?



*Si le hacen esta pregunta con respecto a su negocio, ¿Cómo usted respondería?*

*El servicio al cliente, en muchos aspectos se ha convertido en un cliché. Yo vi-ajo mucho, así que típicamente escucho los comentarios comunes de otros viajeros frecuentes con respecto al “mal servicio que recibieron” en esta línea aérea u hotel, o que “nunca usarían la empresa ABC una vez más a causa de su mal servicio al cliente”. Después de escuchar esto, yo muchas veces me pregunto, ¿Qué es buen servicio al cliente? O bien, ¿He recibido lo que he pagado?*

*Por ejemplo, ¿No me llevo la línea aérea del punto A al punto B? Si es así, ¿No es esto lo que he pagado? Si el hotel me alquiló una habitación para usar por una noche, y tenía todo lo que yo necesitaba para ese servicio, ¿No debería estar satisfecho?*

*La otra noche mientras cenaba, creo que lo descubrí. Ahora, antes de contar la historia, usted debe saber que era un buen restaurante, en una zona muy bonita de la ciudad que no era barato, pero sin embargo...*

*Todo lo que espere que ocurriera, ocurrió, fui saludado, sentado y preguntado qué quería beber. El mesero hizo sugerencias y me tomó la orden. Los vasos de agua fueron llenados ocasionalmente y nunca estuvieron vacíos antes de ser rellenado. La comida fue cocinada como se había esperado y el precio tal como publicado. Todo lo que estaba dispuesto a pagar fue tal como había esperado, así que recibí buen servicio al cliente, ¿Correcto?*

*Después de pensarlo, esta parte de mi experiencia en este restaurante fue un servicio al cliente como había esperado. Ni bueno, ni malo, sólo como había esperado. Yo estaba contento con el servicio esperado, y por lo tanto, pague la cuenta y me fui.*

*Sin embargo, durante la comida, el restaurante tenía un maître que constantemente recorría el comedor. El echaba un vistazo a las caras de la gente y antes de tu saberlo, estaba en tu mesa sugiriendo esto o aquello. No es que yo necesitaba algo (que yo supiera), pero él estaba allí para hacer sugerencias.*

*No puedo decir que sé cómo lo hizo, pero él sabía lo que yo no sabía que yo quería. Ya sea que se trataba de otro aperitivo, plato o un tenedor, si no era que hacia la recomendación, o simplemente me la traía y cada vez estaba correcto.*

*Por lo tanto, llegué a la conclusión de que un buen servicio al cliente no es aquel como esperamos. Es el arte de saber lo que se necesita antes de que el cliente lo sepa.*

*Esforzarse para dar buen servicio al cliente no es fácil, pero la próxima vez que usted se pregunte si su compañía ofrece buen servicio al cliente, en vez pregúntese lo siguiente: ¿Estamos ofreciendo lo que nuestros clientes esperan, o estamos ofreciendo lo que nuestros clientes no saben que necesitan?*

Stephen Nunn

# DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE DRAKE — ATENCIÓN AL CLIENTE

Asesoramiento técnico integral abarca todos los aspectos de la instalación y mantenimiento de equipos. Utilice nuestros programas para apoyar y construir los procedimientos operativos estándar. Estas iniciativas fortalecen la colaboración entre Drake y nuestros clientes.



**¡Nuevo!**

## ENTRENAMIENTO BASICO DE DRAKE

Consistente, procedimientos correctos provienen del conocimiento y el entrenamiento. Una cultura de los resultados de las prácticas de seguridad.

Rick Rosborough, Técnico Principal de Servicio de Drake y entrenador certificado PMMI, irá a su instalación para educar a su personal en un salón de clases. Experiencia de trabajo en el cargador está incorporado. Con la certificación de Entrenador del Instituto de Fabricantes de Envases de Maquinaria, Rick esta preparado para instruir eficazmente a los estudiantes de todos los niveles. Los participantes son evaluados individualmente a través de pruebas.

Operadores y personal de mantenimiento se benefician de temas tales como:

- Operación del Cargador
- Seguridad
- Saneamiento
- Diagnósticos
- Mantenimiento Preventivo

Cada sesión incluye un foro abierto para preguntas y discusión. El programa se puede adaptar para satisfacer sus instalaciones y las necesidades de personal. Los estudiantes individuales o múltiples, pueden tomar parte. Para información adicional: Rita Gatlin, Coordinadora de Servicios +1 540 949-6215, Ext. 520, [rgatlin@drakeloader.com](mailto:rgatlin@drakeloader.com)

El Departamento de Servicios Técnicos de Drake está disponible, accesible y asistencia interactiva a nuestros clientes.

*Con Drake, usted puede experimentar...*

Un conocimiento sensible y experto de nuestros Técnicos

Pedidos de Piezas Correctas

Reducción del Tiempo de Descenso Resultando en Aumento de Productividad

Reducción de los Costos del Funcionamiento de la Máquina

*de izquierda a derecha debajo: Shawn Hamric, Tom Spindle, Wes Dennison, Otto Hoffman, Rick Rosborough*

**¡Nuevo!**



## 24/7 Servicio de Emergencia Técnico Disponible

Un Técnico de Servicio está disponible para su consulta referente a las emergencias de equipo durante todo el día.

Durante el día normal de negocios de la Hora Estándar del Este, se proporciona acceso rápido para información básica y de diagnóstico.





El diseño muy robusto de los Cargadores de Drake significa larga vida del equipo. Con la construcción de acero inoxidable en todas partes, nuestras máquinas están construidas para llevar a cabo año tras año en condiciones muy duras con el mantenimiento de rutina. Drake ofrece kits de mantenimiento y actualización para mantener su cargador en el funcionamiento máximo y los niveles de producción.

### 5 Pasos para el Rendimiento Optimo del Cargador

1. Visite la Página de Actualizaciones y Mantenimiento en nuestro sitio Web para obtener información sobre los paquetes disponibles.
2. Vea un resumen de cada área del Cargador.
3. Seleccione el botón Solicitar Información.
4. Complete el formulario y nuestro Departamento de Servicio al Cliente le responderá con una lista de piezas particular para su cargador.
5. Programe Compra, Entrega y / o un Técnico de Servicio de Drake.

Horarios sugeridos para el mantenimiento de rutina están disponibles también.

### 10% Descuento Disponible Durante una Visita de Mantenimiento Preventivo

Horas de Servicio Técnico están sujetas a un Descuento de 10% si la visita está prevista dentro del periodo de garantía del cargador.

## Reportes de Viaje



Cada vez que un miembro del personal de Drake visita un cliente, se crea un reporte y se distribuye internamente. Este es revisado por Ventas, Servicio y Departamentos de Ingeniería. Si se solicita, las necesidades actuales y potenciales se tratan como un resultado. Por ejemplo, el servicio al cliente va a crear una Lista de Piezas de mantenimiento preventivo sugerido o de informar al cliente de un kit de actualización para mejorar los niveles de producción de un cargador particular.

**¡Nuevo!**



## Evaluaciones del Departamento de Servicio

En nuestro esfuerzo por mejorar continuamente el servicio de Drake, estamos pidiendo que revise su llamada de servicio. Dentro de las 72 horas de visita de un Técnico de Servicio, Rita Gatlin, Coordinadora de Servicio, enviará una breve encuesta. Los temas abarcan la experiencia del cliente desde la solicitud inicial de servicio hasta la firma de la documentación final. Esto nos ayudará a definir las áreas en que podemos ayudarle!



*Yo sólo quería dejar una nota rápida a Drake y decir que gran trabajo hizo Shawn en la reconstrucción de la caja de cambios del cargador. Shawn era muy agradable, bien informado, y siempre parecía trabajar fuerte cuando me paraba a visitarlo. No dudaría en pedir a Shawn en el futuro para cualquier trabajo de servicio que podamos necesitar.*

Nota de un Cliente de Drake