

## INDICE

Prefacio a la Edición en Castellano	VII
Resumen Ejecutivo	1
Introducción	5
Antecedentes	5
Objetivos	6
Alcance	8
<b>Metodología</b>	11
Las escalas de satisfacción del cliente	11
Selección de participantes	12
Características de las empresas participantes	13
Instrumentos para las entrevistas	14
Modelo de la entrevista	14
Metodología, problemas y limitaciones	16
<b>¿Qué Significa estar Orientado al Cliente?</b>	19
Atención al cliente	19
Satisfacer al cliente no es suficiente	20
Manejo de la relación de largo plazo con el cliente	24
Pirámide de lealtad del cliente	25
<b>El Modelo de satisfacción del Cliente: Secuencia de la Estrategia de una Organización Basada en el Cliente</b>	29
Dimensiones de filosofía y estrategia	33
Dimensiones de desempeño	36
Dimensiones de gente	37
<b>Estrategias y Tácticas Dentro del Modelo Secuencial de Estrategia de Orientación al Cliente</b>	41
Estrategia general de negocio	41
Estrategias y filosofías de orientación al cliente	43
Desempeño orientado al cliente	46
Gente enfocado el cliente	50
Comunicación e información compartida	51
Cultura organizacional	52
Desarrollo de la cultura: ayudas y obstáculos	56
Historias y mitos enfocados al cliente	58
Compromiso con la comunidad	60
Autonomía de los empleados	61
<b>El Papel de Recursos Humanos en la Creación y Formación de Organizaciones Enfocadas al Cliente</b>	65
Enlazar la estrategia con los esfuerzos de los empleados	65
Criterios para seleccionar empleados orientados al cliente	68
El proceso de contratación	71
El desarrollo, entrenamiento y formación en las empresas orientadas al cliente	72
Compensación de las competencias enfocadas al cliente	75
Innovación en la gestión humana	77
Diferencias culturales en el proceso de globalización	81
<b>Lecciones Aprendidas e Implicaciones para la Gestión Humana</b>	85
Necesidades de pensamiento sistemático	85

Unicidad de cada compañía	85
Las organizaciones como sistemas	86
Dinámica y evolución compleja de los temas de enfoque al cliente	87
Una misma talla jo les queda a todos	87
Las dimensiones: Algunos comentarios adicionales	88
Lecciones específicas para la función de recursos humanos	89
Comparaciones con estudio <b>SOTA/P</b> previos	90
Evolución de las necesidades de mejora de las gerencias de recursos humanos	93
Autoevaluación de la eficacia de la función de recursos humanos comparada con años anteriores	95
Perspectivas futuras de investigación	96
Referencias	99
<b>Apéndice 1.</b> Entrevistadores y otros colaboradores importantes	101
<b>Apéndice 2.</b> Preguntas de la entrevista del SOTA/P 2002 de la sociedad de planificación de recursos humanos (HRPS)	