



Por Alfredo Arana Velasco
Presidente Ejecutivo
Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

El servicio es fundamental en una estrategia ganadora

Con el propósito de seguir motivando a nuestros colaboradores y líderes para dar lo mejor de nosotros y a la vez para invitar a los asociados y usuarios a exigir el cumplimiento de la promesa de valor "Coomeva nos facilita la vida", esta vez quiero referirme a un tema fundamental de nuestra gestión: el servicio.

En una estrategia como la que buscamos desarrollar en Coomeva Cooperativa, que consiste en prestar varios servicios de forma integrada, acortando la cadena de intermediación, existen muchos factores determinantes para una implementación exitosa: adecuados espacios físicos y virtuales, cultura adecuada, una propuesta de productos acorde con las expectativas de los asociados y usuarios, buenos

canales de información, gente capaz y formada, y un factor especialmente importante, compromiso de la organización con el servicio.

En esta estrategia Coomeva se concibe como una gran comunidad de consumidores agrupados para procurar soluciones más adaptadas y más eficaces en precio y calidad.

Lo que hace la Cooperativa entonces es disponer de mecanismos para entender esas necesidades y desarrollar soluciones que cumplan estas premisas. El motor económico y la sostenibilidad futura de la empresa depende de

su capacidad para procurar soluciones de alta calidad y excelente servicio, de manera que generen valor para el asociado y el usuario, pero que simultáneamente fortalezcan la Cooperativa.

En tal sentido, el incremento del uso de los servicios por parte de los asociados, la permanencia de éstos -es decir su lealtad-, y el consecuente crecimiento de nuestra comunidad, son los secretos económicos de nuestro modelo empresarial cooperativo. Algo parecido, guardadas las diferencias, a lo que hizo Walgreens, la cadena de farmacias estadounidense, al pasar de centrarse en rentabilidad por oficina a rentabilidad por visita del cliente.

Desde el año 2013 en Coomeva y sus empresas contamos formalmente con una Política de Servicio que se ha venido revisando y ajustando. Ésta tiene como objetivo orientar a nuestro Grupo Empresarial Cooperativo en crear una Cultura de Servicio, fundamentada en la alineación de todos los elementos concernientes a la estrategia de servicio de nuestra organización. De la misma forma en la definición de nuestros Valores Corporativos se ubica al servicio como valor que guía las actuaciones, indicando que es nuestro deber superar las expectativas de los asociados y usuarios, con propuestas eficientes y de alta calidad.

En servicio no es fácil decir cosas nuevas. Se ha dicho mucho pero siempre subyacen los conceptos y comportamientos lógicos que inician con el compromiso de los líderes y de la alta gerencia, la alineación de toda la organización con un comportamiento cultural, el diseño de estructuras de poder y funcionamiento, el desarrollo de procesos y tecnologías, la infraestructura física etc. Son elementos que se deben organizar y armonizar con el interés de prestar un buen servicio.



Otro aspecto relevante del concepto de servicio es que opera en función de quien lo recibe y no de quien lo presta. Prestar buenos servicios requiere de una alta dosis de localismo y empoderamiento, así como de una divulgación y seguimiento sistemáticos, orientados por evidentes comportamientos de dicho compromiso por parte de la gerencia.

Finalmente, insistiendo en el sentido lógico del servicio, creo que ayuda mucho a tener una noción clara del mismo cuando vivimos permanentemente la experiencia de ser clientes y sabemos con mucha facilidad distinguir entre un buen y un mal servicio.

El servicio debe ser visto como un proceso de mejoramiento permanente, no como uno o varios grandes saltos. Cuando se define una estrategia de servicio se debe contar con buenos instrumentos de medición y verificación de avance. En Coomeva venimos afinando los indicadores, al punto que hoy podemos informar en el Estado de Cuenta mensual los beneficios que se transfieren a los asociados, los cuales en 2014 registraron una acumulación cercana a los \$115.000 millones; de la misma forma se tiene una estimación de 46 millones de transacciones al año en los diferentes servicios, que significan 3,8 millones de transacciones mensuales y 128 mil transacciones por día. El número de quejas promedio que recibimos al mes es de 1.675, cifra que se puede señalar como pequeña pero que debe ser revisada con

lupa para encontrar oportunidades de mejora, especialmente si tenemos en cuenta que nuestros niveles de deserción siguen siendo altos.

En un excelente libro, "El efecto de la lealtad", se señala que una de las principales preocupaciones de las empresas es la pérdida de clientes, con una cifra contundente: que las empresas pierden o rotan el 50% de sus clientes en cinco años. En Coomeva Cooperativa, aunque crecemos la base social, las cifras no distan de las señaladas. Estamos seguros de que mucho de ello tiene que ver con la necesidad de mejorar nuestra estrategia de servicio y que adicionalmente la solución a este fenómeno está en la consecución de asociados con perfiles adecuados para aprovechar los servicios que les ofrece la Cooperativa, garantizando su permanencia a través de un buen servicio y de un uso más intensivo de los productos.

En Coomeva estamos comprometidos con prestar un mejor servicio a través de varios proyectos entre los que destaco: Alieneación Organizacional, que materializa la posibilidad de prestar servicios múltiples en un solo espacio, para lo cual ya se cuenta con 81 oficinas; Coomeva Virtual, que busca incrementar la transaccionalidad por parte de los asociados y usuarios a través de los canales virtuales; la nueva Estrategia de Crecimiento, con énfasis en la vinculación de asociados con producto y la permanente utilización de los servicios; el Programa de Lealtad de los asociados y usuarios; y Cambio Cultural, entre otros. Esperamos que éstos tengan pronto un impacto positivo en la percepción de nuestros asociados y usuarios. 🌱



WWW.PORTALDELAHERMOSA.COM

**VIVE AQUÍ CON TODAS LAS VENTAJAS DE LA CIUDAD
CON LA TRANQUILIDAD DE SANTA ROSA DE CABAL**

**APARTAMENTOS DESDE
56 mt² HASTA 72mt²**

**LOCALES COMERCIALES Y
AMPLIAS ZONAS VERDES**

A SOLO 20 MINUTOS DE PEREIRA Y TERMALES.



**APARTAMENTOS DESDE
\$85.000.000**

