

# Expectativas de los clientes de servicios de seguridad física

## Están mejor informados

Los clientes tienen más acceso a información, eventos, seminarios y webinars. Ahora son más educados en el tema de seguridad, aprenden de tecnología, procedimientos y lo que deberían obtener del personal de seguridad. Ellos pueden incluso tener información que el experto de la compañía de seguridad no tiene.

**TIP:** Permita que el cliente manifieste todas sus necesidades, problemas, miedos y opiniones antes de proponer, diseñar o recomendar procesos de seguridad. Entenderá al cliente y conocerá su nivel de educación en el tema antes de intervenir.

## Quieren personas sensibles al servicio y al negocio

Sí, el principal servicio es la seguridad, pero ésta no debe interrumpir, afectar o hacer más difícil para los clientes de la compañía contratante los procesos. Así que, aunque existan procedimientos, tendrán que ser flexibles y orientados al servicio, en las áreas que la compañía contratante lo requiera. Si su servicio de seguridad es en un hospital, el cliente (Hospital) espera que su personal trate amable y humanamente los pacientes. Si es en un centro comercial, esperan que su personal sepa la ubicación de todas las tiendas.

**TIP:** Enfatique en el entrenamiento del personal orientado al segmento que atenderá e involucrando necesidades particulares del contratante. Herramientas tecnológicas le ayudarán, por ejemplo, en una APP se puede tener el directorio de almacenes de un centro comercial para consulta rápida.

# Comparan con otras industrias

Mirando otras industrias o proveedores de otros rubros los clientes pueden observar mejores prácticas, integración de tecnología y una mayor relación costo/beneficio. Por ello exigen más a las compañías de seguridad, sienten que este servicio en comparación a otros es muy costoso.

**TIP:** Evalúe las prácticas de otros tipos de servicios e industrias, el nivel de atención al cliente y cómo apoyan o intervienen positivamente en los procesos de la compañía contratante. Encontrará que la tecnología es un gran aliado para conseguirlo.

# Se ocupan del valor, no del precio

Los usuarios no buscan únicamente precios bajos, ellos quieren obtener servicios increíbles que les generen valor. Si no perciben diferencias entre servicios elegirán o buscarán lo más barato.

**TIP:** Haga una lista de sus diferenciales, aquellos elementos que lo hacen único en la industria y por la cual los clientes deberán elegirlo. Si otra compañía también lo hace, no es un diferencial. Crearlos y aplicarlos crearán diferencia en su negocio.

# Buscan ayuda para crecer el negocio

Necesitan seguridad es cierto, pero debido a que usualmente son negocios, quieren que todo por lo que pagan ayude a crecer su negocio, de lo contrario será un gasto innecesario y de nuevo terminaremos en el precio bajo.

**TIP:** Analice como puede generar valor para el negocio de su cliente, qué estrategias o acciones del personal de seguridad pueden impactar los resultados del negocio, hacer que los clientes se sientan más cómodos o incluso que impacten las ventas.

# Quieren tener el control

O al menos sentir que lo tienen... Cuando un cliente paga por un servicio espera resultados increíbles y cambios asombrosos, si todo funciona de esa manera siente que tiene el control y estará satisfecho. De otro modo siente que perdió el control porque las cosas no funcionan.

**TIP:** Muestre sus diferenciales al cliente y las acciones increíbles de su servicio. Use la tecnología para que el cliente vea los cambios, por ejemplo, implementando controles en tiempo real, notificaciones en aplicaciones móviles o similares, métodos de calificación de su servicio.

# Buscan servicios y productos “Plug & Play”

Internet, teléfonos inteligentes, movilidad, redes sociales, apps, entre otros, crearon consumidores que obtienen resultados inmediatos y eficaces. Ellos esperan que la tecnología sea un gran aliado del servicio de seguridad física y además que funcione como lo debe hacer. El usuario no espera un sistema de video que “No estaba grabando”, cámaras “Qué no cubrieron esa área” o controles de rondas “que se revisan semanalmente”.

**TIP:** Haga de la tecnología su mayor aliado, use herramientas de vanguardia como servicios basados en la nube (Cloud) y aplicaciones móviles (Apps). Cree nuevos servicios que combinen hombre y tecnología como la vigilancia semipresencial, vigilancia virtual, entre otros.

## CONTÁCTENOS



Of. USA: +1 (305) 767 20 88  
Of. Colombia: +57 (4) 444 77 85



contacto@solutecllc.com