**RESUMEN GENERAL**

Muchos de los problemas de insatisfacción del Cliente se deben a aspectos relacionados con la calidad del producto o el servicio, la entrega del servicio prometido, el desempeño del personal encargado, entre otras, y son estos aspectos los que definen un criterio de selección en el cliente. Si la organización tiene en cuenta estos aspectos podrá ganar participación dentro de la mente del Cliente, dado que se concibe la importancia de sus necesidades, se define como entenderlas y se busca exceder sus expectativas, buscando relaciones duraderas y beneficiosas para las dos partes.

Para poder obtener los mejores resultados frente a esta “estrategia” de relacionamiento, es clave que cada uno de los miembros de la organización se involucre dentro de la cadena de valor que ofrece la empresa, y brinde lo mejor de sí tanto para su cliente directo en la cadena como para el cliente final.

El presente trabajo se realizó a través de observación en los departamentos que actualmente atienden al cliente del segmento empresarial del Banco Davivienda (línea comercial y operativa), donde se identificaron obstáculos asociados a desconocimiento de las ofertas comerciales, tiempos de respuesta a solicitudes, falta de comunicación entre la cadena que atiende a este tipo de cliente en la entidad, entre otros detallados en el documento.

Lo que se propone es un esquema de mejoramiento al nivel de atención al cliente de segmento empresarial, donde a través de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), los diferentes departamentos conozcan su rol y vivencien las necesidades y requerimientos del cliente, buscando exceder sus expectativas, y mejorando el nivel de comunicación que se presenta actualmente.

Actualmente la entidad esta adoptando la metodología de ANS pero únicamente se maneja a nivel de negociaciones con los departamentos de Tecnología, y se identificó que es factible y necesario (según nuestro análisis) que se replique el esquema a las diferentes áreas operativas beneficiando directamente al cliente.

Se propone, que dichos Acuerdos (documentos) queden registrados en la Intranet del Banco y sea un formato dinámico que cualquier persona pueda consultar. Adicional inicialmente se realizó todo el análisis con un área operativa pero se recomienda dar alcance a otras áreas para manejar lineamientos estándar y así impactar positivamente al cliente. Dentro del esquema de mejoramiento se propone la creación de un comité de mejoramiento que permita hacer seguimiento a l cumplimiento de ANS y definición de nuevos acuerdos según las necesidades de cada cliente.

Los ANS permiten cumplir con la promesa de valor ofrecida y se constituye en una herramienta de mejoramiento continuo de cara al Cliente por esto fue el factor que forjó nuestra propuesta.