

Estandarización	Es un proceso que consiste en crear prácticas uniformes que los empleados deben seguir cuando realizan su labor.
------------------------	--

La mejor manera de medir algo es utilizar indicadores de medición y establecer estándares de servicio.

¿Qué es un estándar?

Se define como una base de medición, un criterio, un modelo establecido o aceptado, un nivel definido de excelencia o comparación, que se busca o se considera posible.

Palabras clave de la definición:

- Medición.
- Modelo aceptado.
- Nivel definido.

Si pensamos en un negocio con calidad, seguramente poseerá las siguientes características:

- Un compromiso con la calidad en el desempeño de todos, en todos los niveles, en todas las áreas.
- La comprensión de todos de lo que representa la calidad a los ojos de los clientes, tanto internos como externos.
- La transformación de las expectativas en estándares específicos de desempeño como base para las evaluaciones y recompensas.

Beneficios de los estándares:

- El precio de los bienes y servicios puede mantenerse e incluso reducirse con una mejora en la calidad del servicio.
- Para la empresa. Hay menos esfuerzo y retrabajo desperdiciados, y más clientes.
- El individuo. Empleado por la organización que trabaja para tener un futuro más seguro y próspero.

Cómo fijar estándares

Deben decidirse:

- Después de dialogar con los clientes, saber que desean, esperan y consideran conveniente, y haber estudiado a la competencia.
- Dialogando con quienes trabajarán con ellos y no simplemente imponerlos.
- Deben comenzar con las áreas de negocio con mayor impacto con los clientes externos y también deben incluir el servicio entre los clientes internos.
- Deben abarcar los aspectos “duros” (Calidad) y también los “blandos” (Atención).