

Reclamaciones del cliente

Cientes Satisfechos - Beneficios para la Empresa

- Se pueden recibir felicitaciones por parte de los clientes que motivan al personal.
- Se consigue que la empresa sea recomendada a amigos, familiares, colegas de profesión y conocidos.
- Se intensifican las ventas con los clientes actuales y se logra la repetición de la
- compra.
- Se consigue un mayor grado de fidelización de los clientes.
- Mejora la imagen de la empresa.

Cientes Insatisfechos - Efectos Negativos Para la Empresa

- Se pueden quejar al personal de contacto, desmotivando al personal.
- Pueden solicitar compensaciones por el mal servicio recibido.
- Pueden emprender acciones legales contra la empresa.
- Pueden quejarse a través de las Organizaciones de Consumidores y de las Entidades Públicas de Defensa del Consumidor.
- Pueden decidir no comprar más a la misma empresa.
- Pueden advertir a sus amigos, familiares y conocidos sobre el mal servicio recibido

Reclamaciones del cliente

Adoptar una Postura Neutra

Hay que tener presente que el cliente no busca culpables, lo que le interesa es que se le solucionen sus problemas.

Se debe adoptar una postura totalmente neutra ante la reclamación, evitando cualquier tipo de juicio que cargue sobre el cliente o la empresa

Reclamaciones del cliente

No Interrumpir

Es importante atender al cliente sin prisas. No se debe interrumpir la conversación del interlocutor. Es necesario esperar a que termine, para realizar las preguntas necesarias.

Reclamaciones del cliente

Escuchar Atentamente

Es necesario escuchar atentamente la reclamación de nuestro interlocutor, prestándole la máxima atención y respeto, y no mostrando en ningún momento preocupación, agobio o menosprecio.

En ocasiones, el cliente necesita desahogarse con alguien que le escuche. En estos casos se debe tomar nota de toda la información suministrada y formular preguntas abiertas

Reclamaciones del cliente

No Restar Importancia a los Problemas

Aun en el supuesto de que la reclamación tenga fácil solución, no se debe demostrar al cliente que su problema carece de importancia.

Es necesario respetar la idea que tiene el interlocutor de que su idea es particular.

Reclamaciones del cliente

No Prometer Aquello que No se Puede Cumplir

En caso de no tener autoridad para tomar decisiones acerca de una reclamación, no se debe hacer ningún tipo de promesa, que más adelante no se pueda cumplir.

En estos casos, el modo de actuar es informar al cliente del proceso que seguirá la reclamación y, si es necesario, el nombre de la persona con la que debe hablar.

Reclamaciones del cliente

¿Cómo tratar con un cliente enfadado?

Dejarle hablar

Mantenerse tranquilo hasta que el cliente se calme. Dejar que diga lo que tiene que decir

Apreciar sus sentimientos

En muchas ocasiones, se puede calmar con sólo reconocer sus sentimientos. Por ello, déjale hablar y luego reconoce su enfado

Definir el problema

Es necesario averiguar cuál es el problema que le preocupa

Explicar la solución

Solucionar el problema cuanto antes, porque:

- El interlocutor recuperará su confianza en la empresa
- Se podrá reanudar con él cualquier tipo de gestión

Ofrecer satisfacción

Se debe comprobar que el interlocutor cree que el problema está solucionado.