

Tratamiento efectivo de Quejas (Parte 2)

A continuación exponemos una guía de 8 pasos para tratar quejas verbales, que pueden ayudarle a su organización a convertir un cliente insatisfecho en uno satisfecho. Estas directrices pueden emplearse tanto para quejas telefónicas como para las expuestas personalmente.

Tome medidas para prevenir errores y reduzca el riesgo de que se repitan.

1. Dé las gracias.

- Cuando reciba una queja, su primera palabra debe ser siempre: "¡Gracias!", independientemente de quién sea el cliente o el motivo de la queja.
- Asegúrese de que su lenguaje corporal demuestra que usted aprecia la queja y que no pone en duda, en ningún momento, el derecho del cliente a reclamar. Un gesto de comprensión con la cabeza y una sonrisa amable pueden hacer milagros.
- Es importante que evite cualquier tipo de discusión con el cliente.

2. Explique por qué aprecia la queja:

- Dar las gracias sin ninguna explicación puede dar la sensación de un cliché que se registra sin tener ningún sentido.
- Por ello es necesario que explique por qué agradece la queja.
- Ofrezca su explicación sin parecer sumiso.



Actúe sobre la causa del error, no sobre el síntoma.

3. Discúlpese por el error:

- Discúlpese aunque la queja no esté del todo justificada o sea debida a un malentendido. No trate de explicar quién cometió el error.
- Discúlpese incluso si el incidente es debido a circunstancias que se hallan fuera de su control, como por ejemplo una caída de la tensión eléctrica, condiciones meteorológicas, etc.

4. Prometa hacer algo de inmediato para remediarlo:

- Garantice al cliente que piensa hacer algo al respecto de forma inmediata.
- Realice únicamente promesas que pueda cumplir; y cúmplalas.

5. Recabe la información necesaria:

- Después de dar las gracias al cliente por la queja que ha presentado, de explicarle por qué la agradece, de haberse disculpado y de prometerle que se ocuparán del asunto inmediatamente, usted habrá allanado el camino para poder mantener con el cliente una conversación libre de vibraciones negativas.
- Averigüe por favor dónde y cuándo puede localizar al cliente, por si la cuestión no puede solucionarse de forma inmediata.



6. Corrija el error lo antes posible:

- Solucione el problema lo antes posible, preferiblemente de forma inmediata.
- Si el problema no puede solucionarse de inmediato, el cliente deberá ser informado enseguida.
- Efectúe un seguimiento para asegurarse de que queda satisfecho.

7. Averigüe el grado de satisfacción del cliente:

- No es suficiente que el error sea corregido. También es necesario comprobar que el cliente haya quedado satisfecho con la forma en que ha sido abordado el problema.
- Escríbale al cliente, llámele o, aún mejor, visítele para asegurarse de que está satisfecho y continuará siendo cliente de su empresa.
- Ofrezcale una recompensa por haber reclamado: Mándele una carta de agradecimiento; llámele por teléfono para agradecerle su proceder, envíele un regalo simbólico.

8. Prevenga futuros errores:

Analice la queja:

- ¿Por qué estaba insatisfecho el cliente?
- ¿Qué fue lo que falló?
- ¿Cuál es la causa del problema?

Fuente: "Calidad Personal. La Base de todas las demás calidades". Claus Möller. Ediciones Gestión 2000, SA, Barcelona. 2001.

