

Tratamiento efectivo de Quejas

Para convertir cualquier situación negativa que tenga nuestra empresa con un cliente en una situación positiva, es de suma importancia que la empresa y todo su personal trabaje en forma coherente y coordinada en el tratamiento que se les darán a las quejas que presenten sus clientes para conseguir recuperar el servicio.

Una cuestión importante para tratar las quejas de forma eficaz es que los empleados que las reciban así como los directivos, adopten una actitud y un comportamiento correctos.

Algunas Claves para entender las Quejas de los Clientes

1. Ponerse en el lugar del cliente. Para ayudarnos a comprender sus necesidades y expectativas, nos podemos preguntar:

- ¿Qué pensaríamos y cómo nos sentiríamos?
- ¿Cómo reaccionaríamos?
- ¿Qué es lo que esperaríamos de la empresa?
- ¿Qué necesitaríamos para quedar satisfechos?

2. Tener una buena actitud hacia las quejas. Para esto es necesario tener una actitud positiva hacia los clientes y un interés por corregir los errores.

3. Tener presente que el cliente que reclama es el portavoz de un número mayor de clientes insatisfechos. El cliente que reclama es uno de los pocos clientes insatisfechos que efectúa el esfuerzo adicional de señalarnos nuestros problemas de calidad.

4. Mostrar gratitud cuando se recibe una queja de un “buen cliente”, que se ha tomado muchas molestias para ofrecer una oportunidad de recobrar su confianza.



Tratamiento efectivo de Quejas (Parte I)

Si nuestra empresa quiere tener alguna posibilidad de recobrar la confianza de sus clientes tratando las quejas de forma eficaz, necesita crear una "buena cultura de quejas". Esto significa que todos los miembros de la compañía deben adoptar una actitud positiva hacia la crítica, tanto si proviene de los clientes "internos" como de los "externos". Además, los sistemas y políticas oficiales de la compañía deben facilitar a los empleados un tratamiento eficaz de quejas.

Obstáculos dentro del sistema de servicio de la empresa que dificultan una recuperación del servicio

Obstáculos
que no
permiten la
recuperación
del Servicio.

- A los empleados no se les permite bajo ninguna circunstancia desviarse de las reglas vigentes.
- La empresa no posee una política clara de quejas.
- Los empleados no tienen la facultad de tomar decisiones.
- Los empleados no están entrenados para tratar las quejas eficazmente.
- Por regla general, la dirección no está orientada al cliente y no considera que las quejas de los clientes están justificadas.
- Las estadísticas no representan una imagen real del grado de satisfacción de la clientela.
- El personal es criticado de forma general cuando comete errores.
- Los sistemas organizativos están diseñados para fines administrativos y para facilitar las cosas a la empresa, pero en la realidad, estos sistemas complican la vida al cliente y hacen imposible que el personal pueda manejar las quejas con amabilidad.



Tratamiento Efectivo de Quejas (Parte I)

Una buena política de quejas puede ayudar a la compañía a mantener sus clientes y asegurar su lealtad, realizando las siguientes acciones:

- Animando al cliente a reclamar
- Exigiendo sistemas que faciliten las quejas de los clientes y les hagan sentirse a gusto cuando deciden presentarlas.
- Siendo esta política bien conocida por todos los miembros de la organización.
- Autorizando a los empleados a moverse más allá de las normas y regulaciones tradicionales.
- Estipulando que todo el personal que tiene contacto con los clientes recibe la formación necesaria para tratar las quejas de forma eficaz.
- Fomentando el manejo rápido y competente de las quejas.
- Contribuyendo a asegurar una constante supervisión del grado de satisfacción de la clientela.

En la 2da. Parte de “Tratamiento Efectivo de Quejas”, detallaremos los 8 pasos que pueden ayudar a convertir un cliente insatisfecho en satisfecho.

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

