

ATENDIENDO CLIENTES ENOJADOS

Y situaciones difíciles

DISTINGA A SU ORGANIZACIÓN DE LA COMPETENCIA POR LA FORMA EN QUE TRATA LAS QUEJAS DE SUS CLIENTES.

Aprenda como:

- *Atenuar encuentros con clientes molestos.*
- *Superar situaciones difíciles con clientes.*
- *Desarrollar una rutina para resolver problemas.*
- *Recuperación personal después de un encuentro estresante.*

Mejore sus interacciones con todos en su organización, desde sus clientes y compañeros de trabajo hasta sus supervisores.

Tener éxito bajo presión le ayudará a dar el siguiente paso en la escalera de su organización.

Enfrentar cara a cara a un cliente molesto que grita y es irracional, es la última prueba de habilidad en el servicio para cualquier empleado. Puede llevarlo a su límite de resistencia si no es cuidadoso y atento. Permanecer con los pies en la tierra y bajo control requiere de su capacidad para encontrar fuerza interior, y ser perseverante más allá de las dificultades iniciales. Tal vez no sepa que posee esa fuerza, pero este programa le ayudará a encontrarlo dentro de usted.

AL SER UN EMPLEADO CONFIADO Y BIEN ENTRENADO, USTED DEBE SABER:

1) NINGÚN CLIENTE LO INTIMIDARÁ, 2) NO INTERCAMBIARÁ INSULTOS, 3) USTED SUPERARÁ LA SITUACIÓN, Y 4) LO MÁS IMPORTANTE, SU COMPAÑÍA LO VALORA.

Tratar con clientes molestos es una de las experiencias más estresantes que usted afrontará en cualquier trabajo, pero siempre recuerde:

- *Cada cliente es una persona distinta con un conjunto de circunstancias únicas y rasgos personales.*
- *Los encuentros con clientes molestos pueden surgir de la nada – la clave es estar preparado.*
- *Usted representa una oportunidad para corregir las cosas.*
- *La compasión es esencial.*
- *A pesar de sus mejores esfuerzos, en ocasiones no hay nada que pueda salvar la situación.*

Las 4 C's para Atender al Cliente Molesto en Situaciones Difíciles

COMPRENDA LA IMPORTANCIA DE PERMANECER EN CALMA Y BAJO CONTROL, EN CUALQUIER SITUACIÓN, EVITANDO ASÍ QUE CREZCA EN ESPIRAL SIN CONTROL. CUALQUIER COSA PUEDE LLEVAR A UN CLIENTE AL LÍMITE.

Todo se trata de:

- **Compasión**
- Escuchar con atención y reaccionar ante sus palabras, no sólo ante su comportamiento. Examine los hechos.
- **Calma**
- Permanezca en calma, y no pierda el control.
- **Confianza**
- Enfrente la situación sabiendo que está siguiendo reglas de su compañía y atienda al cliente.
- **Capacidad**
- Salve al cliente con su capacidad de servicio atendiendo la situación de tal forma que siga siendo su cliente.

IMPORTANTE: Algunas veces los clientes molestos sólo quieren decir lo que sienten, ser escuchados y que sus problemas sean resueltos. Sin embargo, otras veces solo quieren desahogarse y continuar siendo sus clientes.

Manténgase Enfocado – 4 Pasos para Tratar Situaciones Difíciles

Al enfrentar situaciones difíciles, su objetivo principal es resolver el problema. Estos cuatro pasos específicos le ayudaran a “orientarse a la acción”:

- 1. Actúe rápido,**
- 2. Tome la responsabilidad,**
- 3. Siéntase facultado para tomar decisiones, y**
- 4. Compense.**

No existe una sola forma para resolver una situación problemática, así que confíe en usted y su buen juicio.

Recuerde: las situaciones difíciles pueden ir de mal en peor en segundos.

Esté preparado para esta posibilidad al:

- 1)** Estar bien informado acerca de las políticas y sistemas de su compañía.
- 2)** Utilizar desarrollo profesional para mejorar su confianza y,
- 3)** Saber cuándo y cómo pedir adecuadamente ayuda.

Empleados— Cuídense ustedes mismos



- **Tratar con clientes molestos los desgastará física y emocionalmente, y pondrá sus habilidades a prueba.**
- **La Compasión le ayudará a entender mejor lo que los clientes necesitan y desean.**
- **Si pierde el control, lo pierde todo.**
- **Refuerce su confianza a través de entrenamiento continuo, práctica y con frases positivas.**
- **Trabajar eficiente y efectivamente hacia soluciones, muestra a sus clientes que sus necesidades le importan a usted.**

Después de haber tratado con una situación escabrosa con un cliente, usted debe encontrar formas de cuidarse a sí mismo. Como parte de su “tiempo de recuperación”, debe saber que tratar con un cliente molesto se trata principalmente de examinar y manejar su estado emocional, y para usted, el empleado, se trata de cuidarse a sí mismo.

- RECUPERACIÓN Y EVALUACIÓN LE PERMITEN RELAJARSE, RECARGAR ENERGÍA Y DESEMPEÑAR SU ROL EN EL TRABAJO.
- LA RECUPERACIÓN LO SEPARA DE LA SITUACIÓN, Y LE DA LA OPORTUNIDAD DE RECUPERAR EL ALIENTO.
- LA EVALUACIÓN LE PERMITE EXAMINAR SUS ACCIONES Y MEJORAR SUS HABILIDADES.
- LA EVALUACIÓN DE SITUACIÓN LO PUEDE AYUDAR A EVALUAR UN ENCUENTRO.

Estos encuentros exponen sus habilidades y fortalezas personales a su máxima prueba. La forma en que afronte estos encuentros lo destacará ante los ojos de todos sus compañeros de trabajo, supervisores y clientes.

Estas simples reglas deben formar parte de la guía para empleados en su compañía:

No mienta a sus clientes, sin importar lo complicada que sea la situación.

Comprenda los principios básicos para atender a un cliente molesto.

Mantenga la cabeza en alto.

Responda a las necesidades específicas de sus clientes.

Trabaje para resolver el problema.

Recuerde que USTED es el primer punto de contacto, y determinará el tono del encuentro en su totalidad, afectando lo que suceda después.

NUNCA: Usted nunca ganará si responde a sus insultos con enojo y frustración.

Recomponiéndose a sí mismo a través de Frases Positivas

Las situaciones difíciles pueden desgastarlo y hacerlo sentir vacío, así que use frases positivas, una serie de ideas cortas, declaraciones escritas que lo definan. Cuando usted utiliza la energía y enfoque necesarios para lograr su objetivo, es probable que se sienta exhausto. Peor aún, puede sentirse con baja autoestima. Apartándose de la situación y usando frases positivas le puede ayudar a superar las barreras que se han construido recientemente alrededor de su pensamiento y autoestima.

Usted se conoce mejor que nadie, y sabe lo que necesita escuchar para recuperar su confianza y superar la ansiedad que le provocó una situación difícil o un encuentro con un cliente molesto. Las frases positivas lo motivarán con la verdad. Al escribir declaraciones positivas, sea honesto acerca de sus habilidades, sea abierto acerca de sus fortalezas, y cándido con sus propias limitaciones.

ATENDIENDO CLIENTES ENOJADOS

Y situaciones difíciles

“No es mi culpa.”

Es naturalmente humano evitar algunas veces disculparse y negar la culpa, como una reacción defensiva común, sin importar si somos culpables o no. Ser defensivos puede darle a sus clientes una opción para encontrarlos culpables ante sus quejas.

6 Pasos para Atender a Clientes Molestos

Utilice estos seis pasos en cualquier orden, con base en la situación presente:

1. Escuche atentamente y con interés. Pero también intente escuchar “lo que no están diciendo”.
2. Póngase en el lugar del cliente. ¿Cómo se sentiría en una situación similar?
3. Haga preguntas y escuche con atención las respuestas. Use preguntas abiertas para obtener respuestas de más de una palabra como si o no. Esto le permitirá obtener información de raíz, y no sólo emociones o sentimientos.
4. Sugiera alternativas relacionadas con sus necesidades, y siempre hágalo con sinceridad y empatía.
5. Discúlpese si culpar a nadie aún cuando usted no sea el causante del problema.
6. Resuelva el problema rápida y eficientemente, y dé la oportunidad a su cliente para que se desahogue, lo cuál le dará una mejor comprensión de su posición y sus emociones.

“Sin importar cómo se resuelva un problema, hacerlo en el momento justo es la mejor forma de frenar el daño, y transformar positivamente al cliente. Usted debe mostrar a su cliente que, como empleado, y como representante de su organización, usted está comprometido para resolver su problema.” John Tschohl



JOHN TSCHOHL
Presidente

JOHN TSCHOHL ES PRESIDENTE Y FUNDADOR DE SERVICE QUALITY INSTITUTE, EL LÍDER GLOBAL PARA AYUDAR A LAS ORGANIZACIONES A MANTENER A SUS CLIENTES, CONSTRUIR PARTICIPACIÓN DE MERCADO, Y MEJORAR EL DESEMPEÑO DE TODA SU FUERZA DE TRABAJO, AL DESARROLLAR UNA CULTURA PARA OFRECER UN SERVICIO SUPERIOR AL CLIENTE.

Para más información:



Cristina Torres, Directora de Negocios
Service Quality Institute Latin America
México: (+52) 55-4169-1185
Estados Unidos: (+1) 305-432-2705
Colombia: (+57) 1-382 6701
Guatemala: (+502) 4112-5309
e-mail: cristina@servicequality.net
www.servicequality.net