**Reglas básicas para una buena atención al cliente**   
  
**1**. La primera regla es que nos debe gustar la acción de prestar un servicio al cliente con excelencia y calidad.   
**2.** Debemos escuchar al cliente. Para ello aclara y repite lo que entendiste  en tus propias palabras.   
**3.** Nunca discutamos con el cliente. Dejemos que exprese su molestia  y luego intentemos ofrecerle otras soluciones o maneras de manejar la situación que no lo afecten. Anticipemos las quejas, preguntemos por ejemplo, ¿Qué le pareció nuestro servicio de entrega?  
**4.** Empleemos la empatía, lo cual significa que entendemos su situación y sus sentimientos y actúas en consecuencia.   
**5.** Hagamos preguntas específicas hasta llegar a la verdadera necesidad del cliente a fin de satisfacerlo.  
**6.** Hagamos contacto visual con el cliente. No nos distraigamos, leyendo o enviando mensajes a través del celular o viendo a la computadora mientras estamos frente al cliente.  
**7.** Cambiemos la palabra  “problema”, por su nombre específico: situación, requerimiento, caso o solicitud.  
**8.** No emitamos juicios. Aunque la primera impresión cuenta, no nos dejemos llevar por prejuicios o situaciones preconcebidas.   
**9.** Realicemos buenas prácticas de atención telefónica, lo que implica la cortesía. Demostremos interés sincero en dar solución a su problema. Así que evitemos ser mecánicos. Seamos lo más naturales posibles sin perder el respeto o la formalidad.  
**10.** Valoremos a nuestro cliente. No hagamos promesas que no podamos cumplir. Tratémoslo con honestidad y si no cumplimos nuestra promesa de servicio, asumamos nuestra responsabilidad sin echarle la culpa a un tercero.  
**11.** Recordemos que no le estamos haciendo un favor, lo atendemos con cortesía porque lo hacemos por vocación.  
**12.** La primera impresión que tenga el cliente, será la que prevalezca como concepto de empresa, y esa impresión depende del trato que le demos.

***ANTE UN PROBLEMA***

**Afrontar el problema**

El primer paso para manejar las quejas y reclamos del cliente, es afrontar el problema y atender la queja o reclamo tan pronto como nos sea posible. En caso de que seamos nosotros los que hayamos cometido algún error, no debemos esperar a que el cliente nos lo haga saber, sino que debemos anticiparnos a su queja o reclamo, acercarnos o comunicarnos con él, y afrontar el problema.

**2. Escuchar atentamente**

En segundo lugar, debemos escuchar atentamente la queja o reclamo del cliente, y hacer las preguntas que sean necesarias para asegurarnos de haber comprendido bien el problema.

Ello nos permitirá, además de poder entender el problema, poder demostrar nuestro interés por su situación, lo que a su vez nos ayudará a apaciguarlo. Por el contrario, si al contarnos su queja o reclamo, estamos distraídos, por ejemplo, mirando hacia otro lado mientras él nos habla, ello podría molestarlo aún más, y empeorar la situación.

**3. Ofrecerle disculpas**

Una vez entendido el problema debemos ofrecerle nuestras disculpas. Para ello podemos usar frases como “le ruego que nos disculpe”, o “le agracemos que nos haya manifestado su queja”, y a continuación, de ser necesario, darle una breve excusa por lo sucedido. El ofrecer disculpas nos permitirá hacerle saber al cliente que hemos comprendido el motivo de su queja o reclamo, lo que también nos ayudará a apaciguarlo. En caso de que el problema haya sido sólo un malentendido, simplemente podemos darle las explicaciones del caso.

**4. Resolver el problema**

El siguiente paso es resolver el problema tan pronto como nos sea posible. Para ello podemos nosotros mismos tomar la iniciativa, o podemos optar por preguntarle al cliente cómo es que quisiera que resolviéramos el problema. Tal vez el cliente quiera que le reemplacemos un producto defectuoso, o que le devolvamos el dinero invertido en algún producto. En estos casos, siempre que nos sea posible, debemos satisfacer al cliente y darle lo que nos pide. En caso de que se trate de un problema que no podemos resolver inmediatamente, debemos prometerle que vamos a solucionarlo lo más pronto posible, empezar inmediatamente con las gestiones del caso, hacer seguimiento, y luego asegurarnos de que el cliente haya quedado satisfecho. Y en el caso de que sólo quiera quejarse del un mal servicio o una mala atención, sólo nos queda ofrecerle nuestras disculpas, y prometerle que ello no volverá a suceder. También debemos resaltar que todas las quejas y reclamos no siempre serán válidas, debemos en lo posible tratar de satisfacer las solicitudes del cliente, pero en ocasiones tendremos que hacerle saber serenamente que esta vez no tiene la razón.

**5. Ofrecer “algo más”**

Y, finalmente, el punto más importante en el manejo de quejas y reclamos del cliente, consiste en, además de haber satisfecho su queja o reclamo, siempre que nos sea posible, ofrecerle “algo más”. Por ejemplo, si el cliente quiso que le reemplazáramos una franela, además de reemplazarlo por una nueva, podemos optar por brindarle un bono de descuento del 30% para el siguiente nivel . En caso de que se haya quejado por algún error nuestro, una vez solucionado el problema, podemos optar por ofrecerle un producto o servicio adicional gratis.

El dar “algo más”, nos permite compensar al cliente por su tiempo perdido y por las molestias que pudo haber tenido. Además, nos permite, una vez satisfecho su queja o reclamo, ir más allá de lo esperado y superar sus expectativas, lo que muy probablemente hará que recuerde nuestro proceder mucho más que el problema original y, además, que se lleve una buena impresión de nosotros más de la que podría haberse llevado si es que no hubiera habido complicación alguna.