

3 - Cómo Manejar Quejas y al Cliente Irritado

GUÍA DE DISCUSIÓN

1. ¿Por qué las quejas deben considerarse como oportunidades?

Porque ofrecen una valiosa retroalimentación y nos dan la oportunidad de hacer las cosas de una mejor manera.

2. Por lo general los negocios sólo se enteran del 4% de sus clientes insatisfechos. ¿Qué sucede con el 96% restante?

No solo no regresan sino que comentan con otras personas sobre el mal servicio que recibieron y produce una publicidad negativa.

3. ¿Cuál es el tipo de queja más sencilla de solucionar?

Son los problemas específicos porque pueden identificarse y delimitarse fácilmente

4. ¿Cuáles son los cuatro pasos que deben seguirse para manejar un problema específico?

1. Enfocarse en el problema
2. Acepte la responsabilidad del problema
3. Ofrezca soluciones o alternativas
4. Agradezca al Cliente



3 - COMO MANEJAR QUEJAS Y AL CLIENTE IRRITADO

5. Algunos problemas más complejos requieren extenderse más allá de los 4 pasos básicos. ¿Qué otras 2 habilidades se necesitan para suavizar situaciones difíciles?

1. _____

2. _____

6. Manejar clientes irritados puede ser una experiencia fuerte y estresante. ¿Cómo podemos evitar tomar la situación de manera personal?

7. ¿Qué debe hacer usted para siempre “actuar con clase”?

NOMBRE _____
DEPARTAMENTO _____
SUPERVISOR o GERENTE _____
DIA _____
FIRMA DEL EMPLEADO _____