

3 - Cómo Manejar Quejas y al Cliente Irritado

GUÍA DE DISCUSIÓN

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

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

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

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

1.

2.

3.

4.



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 _____