**MANEJANDO LAS QUEJAS Y EL CLIENTE IRRITADO**

Si tu trabajas con gente, sabes que ocasionalmente tendrás que enfrentarte a las quejas de un Cliente, y muchas veces esas quejas vienen de clientes irritados.

Bienvenidos al Servicio es Primero sección tres. Manejando las quejas y el Cliente irritado. En esta sección aprenderemos los métodos para manejar las quejas de un cliente molesto, y reconoceremos que las quejas son oportunidades para mejorar. Si nunca escuchamos los problemas no podremos corregirlos, las quejas de los clientes son retroalimentación importante acerca de un problema inmediato, que más que nada necesita de nuestra atención inmediata. Si fallamos en darle la atención necesaria, terminaremos con un cliente insatisfecho. Si los clientes quedan insatisfechos nunca regresaran.

**Los cinco principios de El Servicio es Primero,** son necesarios en el manejo de las Quejas de los Clientes.

**Habilidades Especificas para Manejar las Quejas del Cliente.**

La queja más sencilla de resolver ocurre cuando el cliente tiene un problema específico que puede ser identificado. Este tipo de queja requiere habilidades simples de solución de problemas.

1. **Enfocarse en el problema.** Recuerde aplicar los cinco principios del Servicio es Primero, mientras facilita las cosas. Sea cortes y servicial mientras escucha la queja. Haga preguntas para llegar a entender el problema. Asegúrese de no dudar del derecho del cliente a quejarse, por el contrario, busque una mejor solución al dilema. Después de averiguar la causa, discúlpese y
2. **Acepte la responsabilidad del problema.** Aunque usted no sea la causa del problema, si representa a la compañía. Discúlpese en nombre de esta por la falta de satisfacción de su cliente. Tomar la responsabilidad para la solución muestra su compromiso por reestablecer la fe de su cliente en la organización. Ahora deberá enfocarse en:
3. **Ofrezca soluciones o alternativas.** Frecuentemente esta es obvia, y puede restablecer la satisfacción con un solo hecho. Sin embargo, alguna vez tendrá que acudir a alguna autoridad, para satisfacer a su cliente. En cualquier caso, ofrezca alternativas aceptables, o soluciones para que el cliente decida cual le satisface. Después,
4. **Agradezca al Cliente** por darle a conocer su problema. Hágale saber que resolver sus problemas es parte de su servicio.

Veamos un problema específico, y como puede solucionarse fácilmente, a través de estos pasos.

Un problema simple, una respuesta simple, solucionado cortes y eficientemente. Esto logra que los clientes regresen una y otra vez. Algunos problemas más complejos requieren que usted aplique los pasos básicos. Los problemas más complejos ocurren cuando las expectativas del cliente no se cumplen. Puede ser que tu o tu negocio hayan fallado en algo con su cliente, o que este tenga expectativas no realistas al principio. De cualquier forma, el cliente esta normalmente enojado y frustrado. Observe como los pasos básicos se extienden a lo largo de los cinco principios para resolver problemas complejos. Una disculpa puede disminuir el enojo del cliente.

Por más que el cliente este ligeramente molesto, o abiertamente hostil y agresivo, las habilidades para el manejo de quejas nos ayudaran a mejorar cualquier situación que afronte. Recuerde:

1. **Enfóquese en el Problema**. Haciendo preguntas amables y escuchando las respuestas.
2. **Tome la responsabilidad** de resolver el problema y discúlpese por los inconvenientes.
3. **Ofrezca soluciones o alternativas** que puedan satisfacer al cliente, y luego permítale escoger.
4. **No se ponga a la defensiva.** No responda a los intentos por intimidarlo, esto lo convertirá en defensivo y desviara su atención hacia la culpa en lugar de la solución del problema,
5. **Solicite ayuda si la requiere**. Tal vez no tenga todas las respuestas o autoridad suficiente.

Los clientes que no se quejan no regresan, ni nos dan la oportunidad de corregir el problema. Aquellos que se quejan nos dan la oportunidad de arreglar las cosas, y nos permiten retener su lealtad. como base de todos los ejercicios de esta serie. Es crucial que tengamos un entendimiento solido de lo que son.

Manejar clientes molestos requiere práctica, nuestra primera reacción puede ser defensiva, pero como vieron, el uso correcto de los pasos para el manejo de quejas en combinación con los cinco principios del Servicio es Primero, pueden mejorar la situación. Cuando los problemas ocurren todos tendemos a pensar negativamente; eso no nos ayuda y no soluciona el problema, de hecho, nos limita a encontrar la solución.

Debemos auto consentirnos todos los dias, recordándonos lo bueno que somos en realidad. Necesitamos recordar que la gente que nos da problemas, especialmente clientes, no están molestos con nosotros personalmente, ellos simplemente tienen un problema que desean que se les atienda, y es importante reconocer que los clientes que vienen a nosotros con problemas, en realidad nos están haciendo un favor. Si no conocemos sus problemas, no podremos hacer mucho para resolverlos y esto afecta al negocio.

Es fácil volverse negativo y defensivo, cuando tratamos con clientes molestos, pero si meditamos un poco y nos consentimos un poco, podemos cambiar esta experiencia y estar listos para atender al próximo cliente.

Tratar con clientes molestos requiere pensar rápido, será difícil recordar todos los pasos y principios que hemos cubierto, así que mantengan en mente la frase **Actuar con Clase:**

**sea cortes con cualquier cliente, escuche, pregunte, cambie el enojo por la empatía, resuelva el problema si puede, discúlpese por los inconvenientes para el cliente, contrólese y agradezca al cliente por haberles expresado su problema**.

Mejorar sus habilidades para manejar las quejas de sus clientes le dará resultados significativos tanto a usted como a su empresa, se sentirá mejor acerca de su trabajo y de sí mismo, y cuando esos clientes hablen de su negocio, usted y su negocio serán reconocidos como **empresa con Clase**.