

Los 6 pasos : Clientes Difíciles

1. Desahogo

Cuando el cliente está enojado, desea dos cosas:

1. Decir cómo se sienten
2. Que le resuelvan el problema



Solo después que los clientes se desahogan, empezarán a escuchar lo que usted les diga.

La necesidad de desahogarse puede ser tan fuerte, que el cliente puede hacerlo con la primera persona que encuentre en la empresa

No le diga

- ✓ Cálmesese, puede desencadenar su irritación en ira.
- ✓ Parece que usted no entiende . .
- ✓ Usted debe estar confundido . . .
- ✓ Usted tiene que . . .
- ✓ Nosotros lo haremos . . .
- ✓ Nosotros nunca . . .
- ✓ No podemos . . .

2. Escuchar Positivo



La forma de ver al cliente, puede empeorar / mejorar la relación con el cliente.

El filtro negativo es contagioso y afecta el clima organizacional

Pregúntese

“¿ Qué necesita este cliente y cómo puedo proporcionárselo?”

3. Manifieste Empatía

Expresar empatía es darle a entender al otro que yo lo aprecio y comprendo como se siente, sin que por ello, esté de acuerdo con esos sentimientos



“Lo siento mucho”, no implica que la empresa o usted hayan hecho algo incorrecto. Sencillamente transmite un mensaje que usted esta avergonzado, porque el cliente tuvo una experiencia desagradable

Frases de Empatía

- ✓ Comprendo muy bien por qué se siente así
- ✓ Comprendo lo que usted me quiere decir
- ✓ Eso tiene que ser muy molesto
- ✓ Comprendo cuán frustrante tiene que ser eso

Los 6 pasos - continuación

4. Preguntar / Solucionar

Haga preguntas que ayuden a esclarecer la causa del problema



Escuche con atención todo lo que le diga y no se precipite a sacar conclusiones

Haga preguntas que ayuden a esclarecer la causa del problema. Los clientes contrariados, rara vez cuentan bien su problema o dan los datos necesarios.

Recopile la Información

- ✓ A veces los clientes omiten información esencial
- ✓ A veces se van por las ramas
- ✓ Espere que tome aliento y en ese momento introduzca una frase empática y redireccione la conversación

5. Buscar Acuerdos

Tan pronto como tenga todos los datos precisos y en lo posible, disponga de varias alternativas de solución.



- Nunca prometa lo que no que pueda cumplir
- Advierta que hay “letra menuda”
Sea honesto y realista cuando le diga al cliente que lo va a hacer y cúmplale con lo que le se compromete.

6. Seguimiento

Póngase en contacto con el cliente

- Telefónicamente
- Correo electrónico
- Carta



Informarle que se le estará llamando por tanto tiempo, para realizar seguimiento en el servicio.

Atención de Clientes Difíciles

1. Desahogo
2. Escuchar a quien tiene el conflicto, ser neutro. Sin Filtro negativo.
3. Empatizar
4. Preguntar para profundizar. Encontrar intención.
5. Acuerdo con el cliente
6. Seguimiento del caso