

Noviembre de 2018

A nadi



e le agrada recibir una queja o una reclamación en su negocio. Sean justificadas o no, las quejas de los clientes nos disgustan y pueden herir nuestra sensibilidad.

Lo ideal es que cualquier queja o reclamación de un cliente llegue a tu conocimiento antes de que sea demasiado tarde. Para ello debes facilitar vías de comunicación a tus clientes. Lo normal es que un cliente te muestre su insatisfacción con un producto o servicio en la tienda: ese es el mejor momento para escuchar, comprender la queja y ofrecer una solución.

Ante una queja lo más importante es mantener la calma, dejar a un lado nuestros sentimientos y actuar de forma racional. Es el momento de reconocer tus errores y ofrecer a tu cliente una solución

- Precios y tarifas Haz que queden siempre claros:
- Falta de stock: ofrece a tu cliente volver a la tienda o enviárselo a su casa.
- Cambios : sustituye dicho producto o proponle una reparación rápida
- Devoluciones Aspectos como el plazo de cambios/devoluciones, la obligatoriedad de presentar el ticket o los artículos excluidos deben estar muy claros cuando un cliente compra.
- Una mala experiencia: Escucha con atención a los clientes que se quejan por una mala experiencia, porque pueden ayudarte mucho a mejorar.

¿Y si una queja no está justificada? Ofrece siempre una explicación de por qué no puedes atender a esa queja injustificada. La mayoría de tus clientes lo entenderá Si no lo comprenden o siguen quejándose queda en tus manos la decisión de ofrecer una compensación o no: todo

dependerá del valor de ese cliente para tu negocio.

Puedes seguir leyendo [aquí](#):