







Formación Entrevistas Reportaies ACERINOX ▮ ACS 24.180 5.0847% ∧

Convertir una reclamación en una experiencia positiva



Martes 16 de junio de 2020, 08:55h

in Seguir 408 in Share Pinit Twittear

Cobra especial relevancia la Experiencia de Empl



Tras casi tres meses de confinamiento, aunque todavía nos quede por superar alguna fase de la desescalada, la mayor parte de las empresas ya están empezando a recuperar su actividad, algunas todavía con una serie de restricciones y otras, incluso hasta dentro de unas semanas, no podrán abrir sus negocios. De todos los sectores, el que ha sufrido un enorme varapalo ha sido el turístico, debido al gran número, casi la totalidad, de cancelaciones que se ha visto obligado a realizar; y por consiguiente, un gran aumento de insatisfacción por parte de los clientes, cuyas ilusiones en realizar un viaje quedan pospuestas o canceladas. Esto ha conllevado a que los tour operadores, agencias de viaje, compañías aéreas, hoteles, etc. hayan recibido un aluvión de quejas y reclamaciones.

Y es que situaciones como ésta, han provocado que la buena marcha entre el cliente y la empresa se pueda llegar a romper, cuando ocurre una incidencia o queja con el servicio o producto adquirido. Este hecho debe ser tratado con mucha delicadeza y aportar una solución al cliente, ya que no solo puede acarrear la pérdida de este, sino también puede producirse el temido, para estos casos, efecto boca a boca. Por tanto, será fundamental dar al cliente molesto la respuesta adecuada, lo que constituye un reto a afrontar por parte ya no solo de los empleados que tengan un trato más directo con el cliente, sino también por parte del resto de personas que conforman la compañía, pues no en vano, de estos factores puede depender el éxito o fracaso de la imagen de esta

Como indica Nanes Martínez-Arroyo, directora de DEC -Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente-, "cuando, tanto en el ámbito de la empresa como en nuestra vida personal, nos hallamos frente a reclamaciones o quejas, hemos de enfrentarnos a factores estrechamente ligados con la propia naturaleza humana: la necesidad que tienen las personas de ser escuchadas, y que sus opiniones, preocupaciones y dudas se vean reconocidas. Ello exige grandes dosis de tacto, flexibilidad y reflexión por parte del personal que atiende al cliente, con el fin de eliminar estos impactos negativos e impedir así que permanezcan en su memoria. Es vital tratar de convertir ese momento de dolor en un momento memorable para convertir el cliente en fan, en vez de en detractor"

Cabe destacar que es muy importante facilitar los canales de contacto. Gracias al esfuerzo que realiza el cliente para trasladar su malestar, posibilita la oportunidad de meiorar los servicios y productos, así como los procesos internos para realizar las acciones pertinentes que permitan corregir esta situación. Es clave que los clientes que contacten con la empresa sean escuchados y, por ende, sean atendidos en tiempo y forma.

Para hacer frente a estas posibles situaciones, las compañías deberían tener diseñadas una serie de herramientas a tener en cuenta desde la "fase preliminar" de la conversación, mediante la expresión de palabras que hagan sentir al cliente que el personal de la compañía le comprende, le escucha, concede importancia a sus preocupaciones y empatiza con él hasta el final de la incidencia.

También es importante la formación continua de los empleados, para que trasladen los valores y el propósito de la marca a la que representa en cada contacto. Debemos empoderarles y poner a su disposición una serie de recursos que puedan ofrecer al cliente, y en determinadas situaciones, una solución.

Una de las mejores prácticas para solventar los trastornos ocasionados, es recurrir a la compensación por las molestias. El objetivo es convertir una mala experiencia en una acción, en la que el cliente salga ganando y se vea sorprendido por una respuesta inesperada y favorable a sus intereses. Algunas empresas proponen enviar un regalo de alto valor emocional. Tan importante es retener a un cliente actual, como darle las gracias por su interés en informarnos de algo que podemos hacer mejor.

"Como sabemos, la confianza se gana en base a las buenas experiencias, pero también en la resolución de los problemas; por ello, ante la situación de encontrarnos frente a una reclamación o una queja, es importante tratar de transformarlas en una oportunidad para fidelizar precisamente a ese cliente

ULTIMA HORA

Un informe concluve que los coches de gas no son tan limpios como

16 Jun 2020 11:36

La CNMC recomienda al Ayuntamiento de Almería licitar el servicio de notificaciones administrativas

Schiller publica su nueva web, adaptada más que nunca a las nuevas necesidades de los universitarios

El Reino Unido se enfrenta a un doble desafío: el coronavirus y el Brexit

16 Jun 2020 11:00

La primera cámara inteligente impulsada por tecnología de aprendizaje profundo un sistema de visión que facilita nuevas inspecciones lineales en



Contrata tu seguro de viaje especialista

¿Te ha parecido interesante esta noticia? i Si (0) No(0)





Te interesa



TALAVERA | 3 nuevos semáforos y 2 pasos de peatones para evitar a.. lavozdeltajo.com



Orihuela se postula como destino de golf elperiodigolf.es



Consejos para cambiar el color del cabello en casa y obtener bueno... Ultimas noticias



Tras las huellas de la División Azul: "Los españoles siempre ten... El Imparcial



Hablemos del Ioniq 2018



El Ballet Nacional regresa por 'streaming'



¿Cuáles son las herramientas más vendidas online? Inmobiliario, construcción,..



La Diputación de Albacete destina 105.000 euros para pr... albaceteabierto.e



Un informe concluye que los coches de gas no son tan limpios co.. economiadehoy.es



investigación la Policía Nacional detiene un L... noticiasdealmeria.com



ElevenPaths amplía su colaboración con Fortinet para mejorar I.. zonamovilidad.es



La Guardia Civil ha detenido a un hombre en Velada por un delit... Guadapress.e.



El Gobierno venezolano habría financiado el Movimiento 5 Estrellas.. Lo último de mil21.es



Necesito un Trastero abre su segunda delegación en la Regió..



Dorado acepta la oferta del grupo de Muñiz Fernández, que será s... lavozdetalavera.com



Castilla-La Mancha confirma 8 nuevos casos por infección de coron... albacetediario.es

ofrecido por Cibeles 🎏









¿Busca un vehículo de ocasión? Conozca su historial.





Corea, Francia, Reino Unido y Austria se unen a Organic Food Iberia 2020

Nombramientos



Leire Crespo. nueva VP Legal de Bnext

Entrevistas



AleaSoft: El COVID-19 detiene el mercado europeo de PPA



Noticias relacionadas



i Me gusta 1 Compartir







in Seguir 408 in Share Platt Twittear

+ 0 comentarios









Descubrir los encantos de Córcega, "la Isla de la

Belleza", desde el mar





El IBEX 35 cae un 0,46% con el foco de atención en la coyuntura de China Andrés Acagoneses, analista de Singular Bank

Guía Peugeot del coche electrificado

Mariano Garcia Viana

Facilita la compra de tu vivienda gracias al Infonavit

Ve la luz un Código paneuropeo sobre publicidad responsable del juego online

Santiago, más dispuesta que nunca a celebrar su Año Santo con antelación

BÚSQUEDAS RSS / XML POLÍTICA DE PRIVACIDAD AVISO LEGAL CONTACTO



Secciones

Empresas Motor Entrevistas

Tecnología Lifestyle Reportajes Publicidad

Formación Publicaciones Más Noticias

Internacional Nombramientos Eventos

Contacto

Contacto Hemeroteca

economiadehoy es Política de privacidad y cookies Aviso Legal Edita: EL CASO DEL SIGLO XXI, S.L

Gibeles net

Economía

Economía Práctica



