



ATENCIÓN A CLIENTES

TODO LO QUE NECESITES *EN UN SOLO NÚMERO*

5 TIPS PARA TRATAR CON CLIENTES MOLESTOS



1

ESCUCHA PARA ENTENDER, NO PARA DISCUTIR

Es importante que cuando nos topemos con algún cliente que no pare de hablar, **lo dejemos desahogarse sin interrupciones**. Una vez que escuches lo que tenga que decir y practiques la empatía, **el cliente empezará a sentirse atendido y será más fácil resolver sus inquietudes**.



2

NO PIERDAS LA CALMA

Tratemos de no engancharnos. Escúchalo, tal vez logres descifrar cuál es su verdadera molestia. **Esto no significa que tengas que tolerar malos tratos; recuerda que se necesitan dos para pelear y tú no quieres ser el segundo**.



3

SÉ UN ESPEJO, REFLEJA LAS PALABRAS DEL CLIENTE (SIN IMITAR)

Cliente: Estoy harto de que no me resuelvan.

Nosotros: Es entendible que se sienta de esa manera (harto) ya que no ha tenido una respuesta favorable (una resolución).

Es lo mismo pero dicho de otra manera y mostramos nuestra empatía hacia la situación del cliente molesto.



4

AGRADECE

Es muy útil **para hacerle notar al cliente que su opinión nos importa; además, mejorará nuestro servicio**.

Podemos agradecer, por ejemplo, porque el cliente se comunicó con nosotros, por preferir nuestros servicios, reconocer su paciencia o el tiempo de espera, etc.



5

CUMPLE SIEMPRE TU PALABRA

Es importante que, si nos comprometemos a llamarle a cierta hora para compartirle avances, lo hagamos; o si le decimos que tal solicitud quedará lista al final de la semana, se cumpla y le informemos que su necesidad ha sido resuelta o nos comuniquemos para informarle el estatus de su situación.