

ATENCIÓN A CLIENTES

TODO LO QUE NECESITES **EN UN SOLO NÚMERO**



¿EL SERVICIO O LA COMIDA?

Imagina la siguiente escena: vas a resolver un problema de tu celular con tu proveedor de telefonía. Entrás a las oficinas y saludas... **nadie te responde**. Empiezas a buscar a alguien que pueda apoyarte, **pero nadie se acerca a ofrecerte ayuda**. Por fin encuentras a alguien y al exponerle tu situación te dice algo como: no puedo ayudarlo porque no es mi tema y la persona no está... venga otro día.



Obviamente tú como cliente, si no la haces de tos en ese momento, te irás molesto y, definitivamente, no recomendarás la marca o, lo que es peor, te dedicarás a tirarle tierra y hacerle mala fama entre tus conocidos. Ahora imagina esto mismo, pero después de haber pasado un mal día, te pegaste en el dedo chiquito en la mañana, pisaste popó de perro y tu jefe te regañó, por lo que, además de la mala atención recibida, traes cargando otros temas que te convierten en una olla de presión a punto de explotar.

En otro contexto, veamos estos dos comentarios de comensales:

“Muy rica la comida, las bebidas tardaron mucho en llegar a la mesa, los platillos a destiempo y la cuenta también tardo... el mesero no nos peló nunca. Lo más seguro es que no regresemos, aunque la comida esté rica”.

“La comida está bien, nada del otro mundo, pero llevo y el valet parking me saluda muy amable. En el restaurante ya saben la mesa que me gusta y me llaman por mi nombre. Aquí regresaremos sin duda”.

La diferencia entre una buena y una mala experiencia al cliente puede ser la razón para que una persona te recomiende (se vuelva promotor) o convenza a otros de no comprarte nunca (se convierta en detractor).

Las respuestas empáticas nos ayudan mucho a tener una mejor relación con nuestros clientes desde el primer segundo y, aplicarlas constantemente, refuerzan nuestra inteligencia emocional. **Ser tolerantes, comprensivos y mostrar respeto hacia las demás personas, son herramientas** que no solo nos ayudan en el ámbito laboral, sino también nos hacen ser mejores personas.

Aquí enumeramos una serie de **respuestas empáticas** que pudieran ayudarnos en nuestro trato con el cliente día a día:

1. *Entiendo su molestia...*
2. *Me apena mucho que haya vivido esa situación...*
3. *Comprendo, yo me sentiría igual si estuviera en su lugar...*
4. *Siento que haya vivido esa experiencia...*
5. *Le ofrezco una disculpa...*
6. *Lo voy a ayudar a resolver sus dudas/situación/la problemática...*
7. *Yo lo voy a apoyar...*
8. *Cuenta con toda mi atención...*
9. *Tendré una respuesta para usted a la brevedad...*
10. *Cualquier duda adicional que tenga, estoy a sus órdenes...*
11. *Deme la oportunidad de entender su problema...*
12. *Me gustaría entenderlo mejor, podría explicarme con más detalle...*
13. *En caso de que yo no tenga la respuesta, con gusto lo canalizaré con la persona indicada...*
14. *Lamento sus experiencias anteriores, actualmente estamos trabajando para mejorar nuestros procesos de atención y darle mejor servicio...*
15. *¿Cómo podemos apoyarlo?...*