

Manejo de Quejas y Reclamos



QUE SE ENTIENDE POR: Sugerencias, Quejas, Reclamos, Beneficios para la Empresa

BENEFICIOS PARA LA EMPRESA



- Nos facilita información de algo que no hacemos bien, y nos da la oportunidad de mejorar.

SUGERENCIAS:



- **T**oda propuesta de una idea que tenga como finalidad mejorar las actuales prestaciones de servicios. La ejecución de la sugerencia estará en función de su viabilidad.

QUEJAS:



- Toda denuncia de carencias en **la prestación de un servicio**, mala atención por parte del personal de contacto, problemas de comunicaciones u otros problemas de similares características y que no tiene una solución posible a corto plazo.

RECLAMOS:



- Toda denuncia de insatisfacción o disconformidad hecha por una persona que **considera que el servicio recibido no cumple con sus expectativas** debido a fallas de la empresa y se espera una respuesta o resolución explícita o implícita



PRINCIPIOS EN EL MANEJO EFECTIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS

VISIBILIDAD:



Visibilidad

Información acerca de cómo y dónde el reclamo debería ser publicado a los clientes, personal de la organización y otras partes interesadas.

ACCESIBILIDAD:



Accesibilidad

Disponibilidad de la información sobre los detalles para presentar un reclamo y la respuesta.

La información debería ser presentada en un lenguaje claro y de fácil comprensión para todos los involucrados.

RESPUESTA OPORTUNA:



Respuesta oportuna

Al recibir un reclamo se debería acusar recibo por parte de la organización e iniciar de manera inmediata, de acuerdo con la urgencia, el respectivo tratamiento.

Quienes reclaman deberían ser tratados con cortesía y

mantenerse informados sobre el progreso de su reclamo.

OBJETIVIDAD:



Objetividad

Cada reclamo debería ser tratado en forma equitativa, objetiva e imparcial..



LOS CLIENTES DIFÍCILES Y EL MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS



EL MÉTODO PIEDRA:
PARA MANEJAR CLIENTES DIFÍCILES, QUEJAS Y RECLAMOS

P ONGASE EN SU LUGAR

I DENTIFIQUE QUÉ LO MOLESTÓ

E SCUCHE CON EMPATÍA

D ISCÚLPESE AUNQUE UD. NO SEA EL RESPONSABLE

R ESUELVA

A CTITUD DE AGRADECIMIENTO

PÓNGASE EN SU LUGAR



- Baje la guardia.
- No lo tome personal, esto disminuirá la ansiedad en nosotros y aumentará nuestra paz interior.
- Si usted estuviera pasando por la misma situación, ¿Cómo lo manejaría?

IDENTIFIQUE ¿QUÉ LO MOLESTÓ?



- Cambie su sintonía a la de averiguar
- ¿Qué lo molestó?
  - –Servicio
  - –Proceso
  - –Producto

ESCUCHE CON EMPATÍA



- Aunque ya sepa que le molestó, escuche con empatía para causar un efecto tranquilizador.
- No interrumpa.
- Asiente y muestre comprensión.
  - Entiendo por que se siente así
  - Comprendo su molestia

DISCÚLPESE



- Si su cliente es *verdaderamente* importante para usted, no importa quien en su organización causó su molestia, nos debe incomodar.
- Discúlpese genuinamente por la inconformidad del cliente.
- Nunca menosprecie a su organización.
  - Lamento lo que le esta pasando
  - A nombre de nuestra organización le pido disculpas

RESUELVA



- Empatía y comprensión *NO* van a resolver la situación de por sí solos.
- ¿Qué puede hacer *usted ahora* para ayudar a corregir la molestia?
  - Para ayudarle yo voy a …
  - Voy a hacer todo lo que esté a mi alcance
- Control vs. Influencia.
- Si lo promete, asegúrese que lo cumpla.

ACTITUD DE AGRADECIMIENTO



- Cierre esa interacción haciéndole saber a su cliente que agradece que le haya mencionado su molestia, esa es una de la maneras fundamentales para mejorar nuestros procesos.
- Póngase a su disposición para ayudar en lo que pueda, de la situación persistir.



EL PROCESO DE ATENCIÓN EFECTIVA DE QUEJAS Y RECLAMOS EN 4 PASOS

MANEJO Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

PASO 1	IDENTIFICAR, CLASIFICAR Y REGISTRAR
PASO 2	ALERTA Y RESPUESTA TEMPRANA
PASO 3	CONSTRUCCIÓN DE OPCIONES DE SOLUCIÓN
PASO 4	HACER EL SEGUIMIENTO

IDENTIFICAR, CLASIFICAR Y REGISTRAR



- Escuchar atentamente
- Comunicar cual es el mecanismo para canalizar su queja
- Derivarlo al personal encargado de dicho trámite
- Registrar la incidencia de la queja o reclamo

ALERTA Y RESPUESTA TEMPRANA



- Detalles pertinentes del reclamo.
- El remedio buscado por quien reclama.
- Productos o áreas de la organización relacionadas con la queja.
- El plazo para responder.
- Personas, departamento, sucursal, organización y segmento del mercado
- Acción inmediata a tomar.

CONSTRUCCIÓN DE OPCIONES DE SOLUCIÓN



- Generar un ambiente de empatía, escucha y confianza
- Explicar con lenguaje sencillo, posibles soluciones
- Retroalimentar, parafrasear para aclarar ideas
- Resumir sin evaluar y para retomar la fluidez del diálogo
- Eliminar carga emocional negativa en el mensaje
- No minimizar ni distorsionar
- Involucre al cliente

HACER EL SEGUIMIENTO



- Realizar el seguimiento enseguida
- Verificar si se han presentado algunas novedades
- Organiza tus seguimientos
- Prepara un guión para los seguimientos
- Verificar la satisfacción del cliente y agradecer