

Bones pràctiques d'actuació davant una queixa

QUEIXA és una manifestació d'insatisfacció davant una expectativa no complida

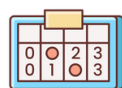
RECLAMACIÓ és la manifestació prèvia d'una queixa i a més es sol·licita una determinada acció o resposta a manera de compensació.

Quines són les expectatives dels clients?

Sol·licitud d'informació sobre les raons del problema.

Espera de propostes de solució.

Com tractar el client?



Avalua el contexte, per aconseguir empatia primer s'ha de comprendre a l'altra persona i le seves necessitats.



Utilitzar un llenguatge verbal i no verbal adient, escolta activa, mirar als ulls.



Sempre disculpar-se.



Agraïment al client per la informació proporcionada.



Dirigir-se pel seu nom, tracte de confiança i de respecte.



Deixa parlar, mantenir la calma, mostra't segur i relaxat



Ús d'expressions i paraules:



Farem tot el possible per; investigar; confusió, equivocació; correcció, rectificació; originar, provocar, causa; però, malgrat, no obstant; per tant, per això, en conseqüència.

Tracta de resoldre el problema

1 Actitud i compromís resolutiu

2 Recerca i verificació d'informació

3 Agilitat en la gestió
Mantenir al client

4 informat

5 Si no es possible resoldre el conflicte el client té dret de demanar un formulari de queixa o reclamació

6 Treballar activament per buscar una solució, si és necessari comparteix amb teu Responsable



SI RESOLEM LES QUEIXES DE FORMA ÒPTIMA PODEM FIDELITZAR ELS NOSTRES CLIENTS