

# Cómo complacer a los clientes

Algunas veces los clientes pierden los estribos por asuntos que usted como empleado no tiene control. Buenas técnicas de servicio a los clientes pueden evitar situaciones que impulsen a los clientes predispuestos a la violencia a comportarse violentamente.

## Inspire buen comportamiento

- ◆ Destáquese en su servicio a los clientes, brindándoles mejor servicio que el que esperan.
- ◆ Demuéstreles a los clientes que para usted brindarles el servicio no es una interrupción.
- ◆ Dé la bienvenida a los clientes con una sonrisa.
- ◆ Fomente una atmósfera amistosa cuando trate con los clientes.
- ◆ Permítales a los clientes sentir que tienen la razón, siempre que pueda.
- ◆ Evite discutir con los clientes.
- ◆ Evite responder a los clientes que no sabe la respuesta; más bien, averígüela.
- ◆ Cuando hable con los clientes use palabras positivas y evite las palabras negativas.
- ◆ No permita que los clientes se embriaguen. Algunos negocios han tenido que pagar por las lesiones que sus clientes embriagados han ocasionado a otros.

## Cuando los clientes se quejan

Aún los empleados más hábiles tienen que tratar con clientes que se quejan. La mejor manera de manejar una queja es la siguiente:

- ◆ Escuche pacientemente.
- ◆ Busque una solución. Trate de preguntar al cliente qué solución le sería satisfactoria.
- ◆ Explique la situación de la manera más calmada y amable que pueda.
- ◆ Discúlpese por cualquier inconveniente causado.
- ◆ Evite demostrar visiblemente enojo hacia algún cliente. No asuma que le estén atacando a usted personalmente.
- ◆ Consulte con su supervisor si el problema continúa.
- ◆ Avise al personal de seguridad o a un supervisor si algún cliente se comporta agresivamente.

