01/04/2010

ECONOMIST&JURIST

Redacción

# ¿Qué hacer con los clientes molestos?

De cómo se maneje una situación de cierta desconfianza o molestia por parte del cliente, depende que el vínculo se refuerce o, por el contrario, perdamos al cliente para siempre. Protocolo a seguir tras la queja de un cliente:

- La queja debe tenerse en cuenta nada más formulada.
- Concertar una cita con el cliente con el único fin de tratar la queja y escucharle sin ponerse a la defensiva.
- Mostrarle cierta empatía: “si nos hubiera pasado a nosotros, estaríamos igual que él.
- Pedir tiempo para investigar qué ha pasado, sin asumir ni rechazar la culpa.
- Si efectivamente, hemos actuado mal intentar solucionar el problema lo antes posible y ofrecer una disculpa.

Para saber más: Manual Práctico del abogado. Estrategias y tácticas procesales. Ed. Tecnos. Por Pascual Barberán Molina.

LEA LA SECCIÓN INTEGRA EN DOCUMENTO ADJUNTO.

...

SUSCRÍBETE > para una conversión completa a PDF |