



GRUPO ACMS Consultores

Cómo tramitar las reclamaciones de clientes con éxito



(ER-0772/2013)

Alcance ISO 9001

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

Alcance ISO 27001

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



(SI-0021/2020)

Publicado el 22/10/2020 - Actualizado el 04/08/2021

Índice de Contenidos

- 1. Cómo debemos actuar ante la reclamación de un cliente
- 2. Lo que hay que saber para gestionar las reclamaciones de clientes con éxito
- 3. La importancia de los clientes satisfechos

1. Cómo actuar ante las reclamaciones de clientes

La queja y reclamación puede aparecer en cualquier momento y la empresa debe estar preparada para recibirlas y corregirlas con una actitud positiva. Al cliente que ha puesto una queja hay que atenderle rápidamente y preguntarle qué es exactamente lo que le parece mal o poco adecuado.

Aunque sean un golpe para la empresa hay que intentar verlas como algo bueno y positivo porque con ellas mejoraremos nuestro servicio y el trato con el cliente. Se trata de seguir la línea de la mejora continua para conseguir la satisfacción.

El equipo de Grupo ACMS Consultores entiende que las reclamaciones son situaciones que hay que corregir inmediatamente ayudando al cliente en lo que necesite y transmitiéndole nuestro interés por solucionar la situación que le ha llevado a redactar una queja. Pueden llegar a ser una oportunidad si las solucionamos. La satisfacción del cliente es lo importante.

2. Lo que hay que saber para gestionar las reclamaciones

La queja o reclamación puede llegar a nuestra empresa vía email, a través de nuestros consultores, por una llamada al departamento comercial, una reseña? El cliente espera a que la empresa reaccione rápidamente ante su descontento y debemos ser rápidos atendiendo su petición.

Desde Grupo ACMS Consultores entendemos que estos son los pasos que hay que seguir para responder a las quejas de nuestros clientes:

Rapidez ante la queja

Ser diligentes con nuestro cliente atendiéndole cuanto antes. Ofrecerle la hoja de reclamaciones oficial indicarle donde se sitúa la oficina de atención al consumidor. La empresa debe adoptar una actitud serena y ofrecer un trato cordial y personal. Una situación incómoda puede llevar la queja a un nivel superior desacreditando nuestro trabajo ante terceros y potenciales clientes

Escucha activa

Debemos escuchar atentamente a nuestro cliente, dejando que exponga el problema. El objetivo es calmarle y transmitirle que estamos prestando atención. Los gestos corporales es otro punto importante a tratar. Son realmente importantes y han de ser positivos

El mensaje a transmitir al cliente es que lo entendemos y vamos a hacer lo posible para ayudarle.

Disculpas

Las disculpas es el siguiente paso. Nuestro cliente está esperando que la empresa exprese sus disculpas y entienda el motivo de su reclamación. Si el cliente está equivocado o no, no es lo realmente importante, ya que estamos tratando con una sensación y eso es lo que hay que intentar modificar.

Podemos indicarle que lo sentimos, que se ha cometido un error y que en el futuro se corregirá esa situación para que no vuelva a suceder. Debemos ser comprensivos.

Soluciones

Ahora, llegados a este punto la empresa sí que tiene que hacer frente a la queja o reclamación y expresar como se va a resolver. Si las soluciones que se ofrecen no calman al cliente insatisfecho hay que llegar a un entendimiento dándole la oportunidad de que exprese cuál sería la solución para él.

Se ha de llegar a una solución que sea justa para ambas partes y resolver el problema para olvidar el descontento. La compensación es otra forma de poner fin a la reclamación. La empresa debe evaluar y tener previstas estas situaciones para ofrecer compensaciones justas.

Seguimiento del cliente

Finalmente, sería interesante no olvidarse de esta queja y reclamación y tener contacto durante un tiempo con el cliente insatisfecho. Recordar que estamos tratando con una sensación y estamos buscando la satisfacción del cliente. El cliente busca una experiencia, un trato agradable y eficiente y por supuesto conseguir el servicio que necesita. Tan importante es la venta de nuestro producto o servicio como la fidelización de ese usuario y la atención que reciba de la empresa.

3. La importancia de los clientes satisfechos

Un cliente satisfecho o insatisfecho es la clave de nuestra reputación. La satisfacción la encontraremos en la mejora continua

Una queja o reclamación correctamente gestionada proyectará una imagen positiva de marca y fortalecerá las relaciones con el cliente transmitiéndole que es importante para nosotros.



Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

Madrid

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

Burgos

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

Barcelona

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

Málaga

C/ Alejandro Dumas 17 29004 Málaga

Tfno.: (+34) 95 113 69 04

México

José González Varela 15 14700 Tlalpan

Tfno.: (+52) 5513 39 96 22

www.grupoacms.com
informacion@grupoacms.com