

Agarrando al toro por los cuernos: Manejo de clientes difíciles



L.A.E. ADRIAN RODRIGUEZ-GRANADA MADRID
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
BANFIELD PET HOSPITAL (UNAM-BANFIELD)

adrian.rodriguez@banfield.net
Facebook/EntreVetsTeVeas





Dx equivocados

Precios

Retrasos

Descortesía

Inventarios

Malos entendidos

Falta de proactividad

Mascotas sucias

Tx lento

Estética con detalles

Objetos/documentos perdidos

Comunicación confusa

Errores en las cuentas



MUCHAS VECES LAS QUEJAS NO TIENEN FUNDAMENTO PERO AUNQUE EL CLIENTE **NO** SIEMPRE TIENE LA RAZÓN O UN FUNDAMENTO REAL PARA QUEJARSE, EL CLIENTE ES EL CLIENTE...



Y LO QUE REALMENTE
IMPORTA ENTONCES
ES SU **PERCEPCIÓN**



**HAY UN CONFLICTO CUANDO
DOS O MAS PARTES
INTERDEPENDIENTES PERCIBEN
QUE SUS OBJETIVOS SON
INCOMPATIBLES**



¿CARACTERÍSTICAS DEL CONFLICTO?

Es una condición humana por lo que es inevitable

Se desarrolla al tratar con personas, trabajos y nosotros mismos

Es un fenómeno natural y es potencialmente positivo

Pueden minimizarse y resolverse

Es un disparador de cambios y de posibilidades de crecimiento y aprendizaje



RAZONES DEL COMIENZO DE UN CONFLICTO CON UN CLIENTE

Comunicación pobre

Búsqueda del poder

Insatisfacción del cliente

Indiferencia del personal

Carencia de apertura a escuchar

Cambios organizacionales no informados



INDICADORES DE QUE HAY UN CONFLICTO CON UN CLIENTE

- **Lenguaje corporal agresivo**
- **Desacuerdos frecuentes**
- **Sorpresas inesperadas**
- **Se menciona que hay desacuerdos**
- **Hay un conflicto con el sistema de valores**
- **Aumentan las faltas de respeto**
- **Existen desacuerdos abiertos**
- **Tono de voz alto**
- **Existe dificultad para escuchar o ser escuchado**
- **Existen claros deseos de poder**



EL CONFLICTO PUEDE SER CONSTRUCTIVO CUANDO

- Resulta en la clarificación de problemas y controversias.
- Resulta en la solución de problemas.
- Involucra personas para resolver controversias.
- Causa una comunicación auténtica.
- Ayuda a liberar emociones, ansiedad y tensiones.
- Desarrolla cooperación y aprendizaje
- Ayuda a desarrollar entendimiento y destrezas.





MANEJO DE CONFLICTOS

A menudo no nos gusta de otros lo que nos desagrada de nosotros.

“Lo que te choca te checa”.

- Contrólese.
- Discuta en un lugar privado si es posible.
- Escuche y no interrumpa a menos que quiera que se le clarifique.
- Verifique lo que escuchó y entendió.
- Mencione en lo que está de acuerdo y en lo que está en desacuerdo.
- Trabaje con la controversia, no se focalice en la persona.
- Si es posible identifique una posible acción.
- De las gracias a la otra persona por trabajar con usted en el manejo del conflicto.
- Si la situación continúa, busque a una persona que funja como mediador/a.



¡¡HAGÁMOSLO MAS SENCILLO!!



1. MANTEN LA CALMA

- **Enfócate en sacar adelante la situación de forma positiva**
- **No lo tomes personal**
- **La molestia puede obedecer a un factor ajeno al negocio**
- **Cuida tu tono de voz, tu lenguaje corporal y tu actitud**



Banfield[®]
PET HOSPITAL

2. ELIJE EL LUGAR

- **Evita el “show”, cuida al resto de los clientes**
- **Busca un lugar privado**
- **Evita distracciones, comunica al equipo la situación**



Banfield[®]
PET HOSPITAL

3. NO TE PONGAS A LA DEFENSIVA

Aunque tengas
la razón...



4. ESCUCHA, ESCUCHA, ¡ESCUCHA!

- “Contagio emocional”
- Muestra atención e interés
- Toma notas
- Haz preguntas
- Muestra empatía
- Confirma que comprendes el motivo de la molestia



5. RESPETO SIEMPRE

**Aunque no lo
recibas de su parte**



Banfield[®]
PET HOSPITAL

Cuándo es hora de decir adiós..

- **Es irrespetuoso o insulta o agrede físicamente**
- **Clara intención abusiva**
- **Se queja permanentemente de los precios o no paga**
- **Siempre tiene quejas o chantajea**



6. RESUELVE

- **Si se puede de una vez**
- **Si no, comprométete a buscar una solución**
- **Evalúa las implicaciones**
- **Busca la salida más positiva para todos**
- **Confirma si lo que estás haciendo ayuda a la situación**
- **Ofrece una disculpa o menciona que lamentas lo sucedido**
- **Dale seguimiento**



Algunas ideas más...

- **Dale poder a tu equipo para resolver problemas.**
- **Detener los problemas cuanto antes**
- **Anticípate: Si percibes que algo podría provocar problemas**
- **Que todo el equipo se entere de una situación difícil**



Algunas ideas más...

- **Evita el “yo no fui” o “yo no dije”... lo que importa es la percepción de los clientes**
- **Una queja bien manejada genera agradecimiento y lealtad**
- **No podemos tener el servicio que TODOS los clientes esperan.**





Control del Estrés

- **Buscar balance laboral/personal**
- **Ejercicio y alimentación**
- **La perfección no es un buen motivador**
- **No todos los clientes son para mí**
- **Búsqueda de ayuda profesional: CAPACITACIÓN**



Q&A

GRACIAS



Banfield[®]
PET HOSPITAL

JUNTOS POR UNA PROFESIÓN MÁS FUERTE



L.A.E. ADRIAN RODRIGUEZ-GRANADA MADRID
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
BANFIELD PET HOSPITAL (UNAM-BANFIELD)
Facebook @EntreVetsTeVeas
adrian.rodriguez@banfield.com



Esta presentación con sus 24 slides es propiedad del Lic. Adrian Rodriguez-Granada Madrid y Banfield Pet Hospital por lo que queda estrictamente prohibida su reproducción y difusión total o parcial, así como su uso en otros foros, excepto aquellos autorizados por los propietarios de la misma.

