### 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** 



Descortesía

**Inventarios** 

Falta de proactividad

Malos entendidos

**Mascotas sucias** 

Tx lento

Objetos/documentos perdidos

Errores en las cuentas

Estética con detalles

Comunicación confusa



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...

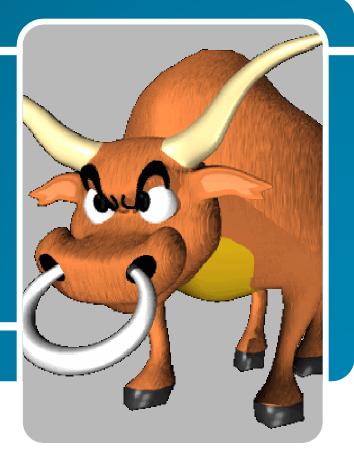


### Y LO QUE REALMENTE IMPORTA ENTONCES ES SU PERCEPCIÓN





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





### 2. ELIJE EL LUGAR

 Evita el "show", cuida al resto de los clientes

Busca un lugar privado

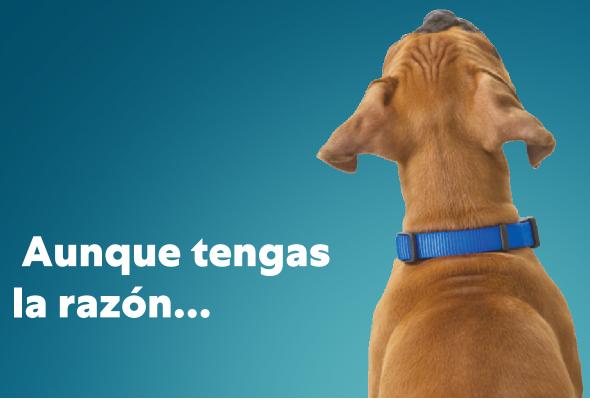
• Evita distracciones,

comunica al equipo la situación





# 3. NO TE PONGAS A LA DEFENSIVA





### 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



### 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
- Anticipate: 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<sup>®</sup> 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.

