



SERVICE NEWS



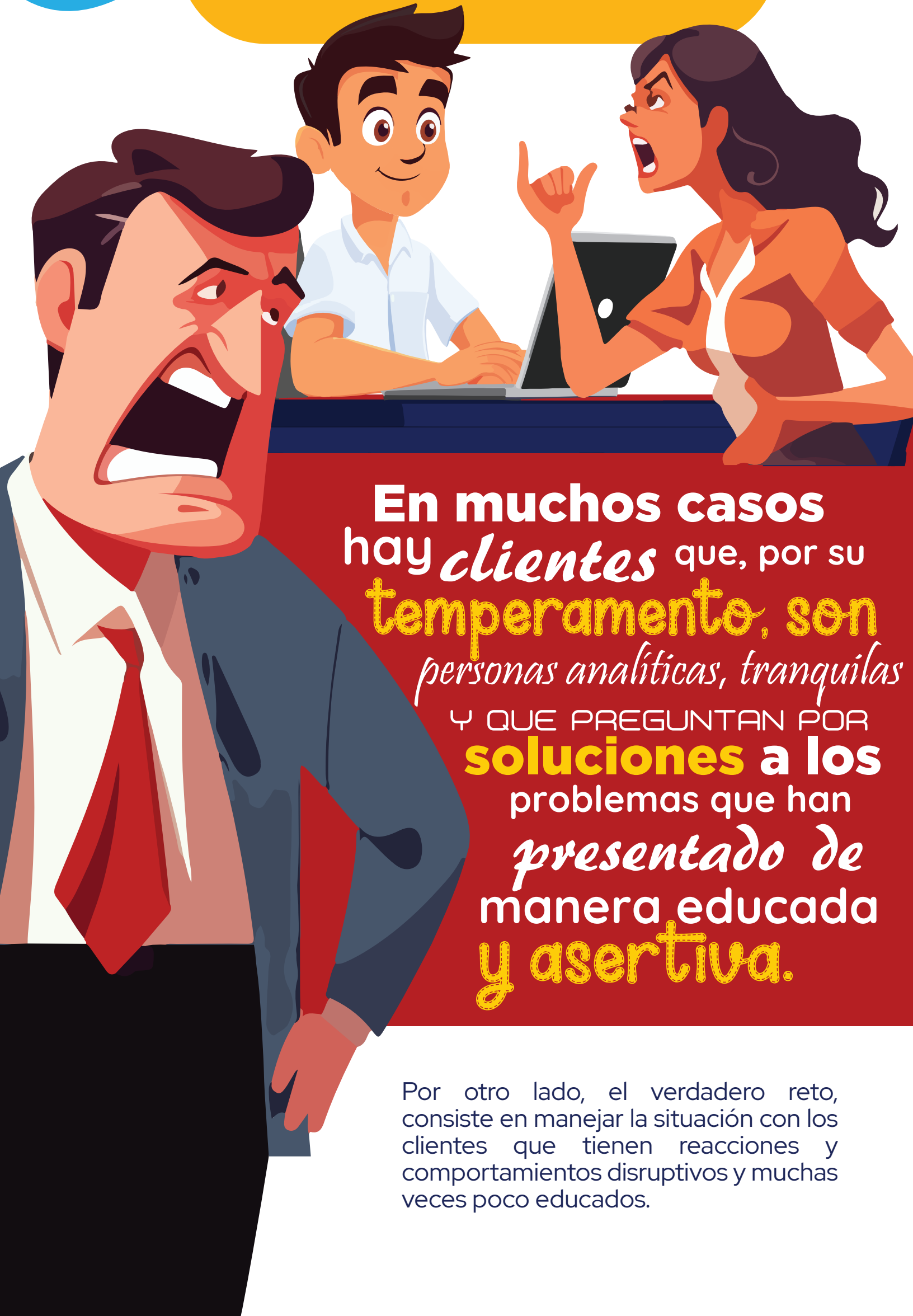
MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES



BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



Cuando se desempeña un rol laboral con **alta exposición a clientes externos**, es posible percatarse de las diferencias y la individualidad de cada cliente.



En muchos casos hay *clientes* que, por su **temperamento**, son *personas analíticas, tranquilas* y que preguntan por **soluciones a los** problemas que han *presentado de* manera educada **y asertiva.**

Por otro lado, el verdadero reto, consiste en manejar la situación con los clientes que tienen reacciones y comportamientos disruptivos y muchas veces poco educados.

La Postura del cliente

Piensa en ti, jugando una postura de **cliente**.

Muchas de las personas que se **dedican al servicio al cliente**, están constantemente preocupadas y se sienten vulnerables. **Les molesta que hagas preguntas o les solicites ayuda**, ya que internamente, **no saben con certeza si podrán brindarte apoyo**.

Es común, que personas dedicadas al servicio al cliente, digan "NO" como respuesta automática ante ciertas situaciones, escondiéndose detrás de las políticas de la empresa para la cual laboran. **Lo anterior sucede, cuando la persona no sabe negociar con el cliente**.



La Postura del personal que trabaja con clientes.

Piensa en ti, jugando una postura de **staff de servicio al cliente**.

Tratar con clientes puede llegar a ser **complejo** y cansado, tanto física como mentalmente; sin embargo, **el éxito dependerá de las técnicas de comunicación, técnicas de venta y negociación que utilices**.

En algunos casos, el servicio y atención al cliente va más allá del producto o servicio que se ofrece, enfocándose así en la **empatía** con el cliente.



Los **peores escenarios** al momento de trabajar con clientes, **son la clave para marcar antecedentes y crear una excelente experiencia de servicio.**

Los escenarios extremos, están definidos por reacciones extremas que han tenido los clientes: intimidación, amenazas de demandas, gritos, entre otras.

Estos han sido llamados los **momentos "uh, oh"**, por el autor R. Gallagher, lo cuales no han sido planeados, indescriptibles y en su mayoría casos extremos, en los que, las buenas intenciones de la persona dedicada al servicio no son suficientes.



Escenarios extremos

A pesar de lo descrito anteriormente, los escenarios extremos, son muy enriquecedores ya que, a través de la experiencia y la práctica, es posible adquirir técnicas específicas para el óptimo servicio y atención al cliente.

Técnicas Específicas para hacerle frente a los momentos "uh, oh"

1. La mentalidad del cliente

Una técnica efectiva de tratar con clientes difíciles es adoptar su mentalidad, es decir, tratar de entender desde su punto de vista la experiencia o dificultad por la que está atravesando.

Ser empático, nos permite comprender de forma genuina el problema y evitar que el cliente se exalte, ya que al sentirse comprendido, el cliente puede canalizar la energía de forma distinta.

Ejemplo:

Escenario: Un cliente se queja de un retraso en la entrega.



Cliente: "No me trajeron el pedido en el tiempo acordado. Yo no puedo estar esperando todo el día. Tengo una rutina, un trabajo y una familia que atender. Es frustrante que no cumplan con lo que ofrecen".

Empleado: "Entiendo lo frustrante que debe ser esperar. Lamento mucho la inconveniencia y estoy aquí para ayudar a resolverlo. Su tiempo es valioso para nosotros".



2. Escucha Activa

Prestar atención plena, evitando interrupciones y mostrar interés genuino. Incluir lenguaje no verbal cómo: asentir, hacer contacto visual y utilizar frases de afirmación para dar a entender que el mensaje ha sido comprendido.

El otro componente clave en la escucha activa, es reflejar o parafrasear. Al momento que el cliente ha terminado de hablar, es posible que podamos repetir o parafrasear lo que ha dicho, demostrando que hemos prestado atención para poder aclarar posteriormente cualquier posible malentendido.

Ejemplo:

Escenario: Un cliente explica un problema con un producto.



Cliente: "El producto no funcionó como esperaba, necesito que puedan resolverlo, porque yo pagué para que fuera útil".

Empleado: "Entiendo el que producto no funcionó, por lo cual no le ha sido de utilidad. ¿Me puedes contar qué fue específicamente lo que no funcionó? Quiero asegurarme de que resolvamos esto de la mejor manera".



3. Soluciones Creativas

Las soluciones creativas incluyen dos componente claves:

1. Pensamiento lateral: Estar dispuesto a considerar opciones variadas para resolver el problema del cliente, siempre siguiendo las normas de la institución para la cual laboramos.

2. Flexibilidad: Es importante adaptarse a las necesidades del cliente, ofreciendo todas las opciones posibles que se adapten a su perfil.

Ejemplo:

Escenario: Un cliente quiere un préstamo, pero no cumple con RCI.

Cliente: "Estoy interesado en solicitar un préstamo personal, pero sé que mi nivel de endeudamiento es alto".

Empleado: "Entiendo su preocupación y estoy aquí para ayudarle. Aunque su RCI está por encima de lo requerido para obtener el préstamo, podemos considerar otras opciones. ¿Le gustaría que revisemos su situación financiera para ver si es posible ajustar el monto del préstamo?".

Cliente: "Eso podría ayudar, ¿Qué otra opción me ofrece?".

Empleado: "También podríamos considerar un préstamo con garantía hipotecaria, donde puede usar un activo, como un bien inmueble como garantía. Esto puede ayudar a mejorar sus posibilidades de aprobación. ¿Le gustaría que le explique cómo funciona esto?".

Cliente: "Sí, suena interesante".



4. Construcción de Relaciones

La construcción de relaciones incluye dos aspectos fundamentales:

Conexión personal: Recordar detalles sobre interacciones anteriores, como preferencias o situaciones pasadas, para demostrar que valoras al cliente como individuo.

Mostrar gratitud: Agradecer al cliente por su tiempo y feedback, lo que ayuda a construir una relación más sólida y de confianza.

Ejemplo:

Escenario: Un cliente habitual entra a la sucursal.



Cliente: "Hola, vengo a hacer un depósito y preguntar sobre mis opciones de ahorro".

Empleado: "¡Hola, Laura! Es bueno verte de nuevo. Recuerdo que la última vez hablamos sobre su cuenta de ahorros. ¿Cómo le ha ido con sus metas de ahorro desde entonces?".

Cliente: "Ha sido un poco difícil, pero estoy intentando ahorrar más".

Empleado: "Eso es comprensible. Me alegra saber que estás trabajando en ello. Como ya te conozco, puedo sugerirte una opción de ahorro que podría ayudarte a alcanzar tus metas más rápido, como nuestra cuenta de ahorro con intereses más altos. ¿Te gustaría que te explicara cómo funciona?".

Cliente: "Sí, eso suena bien gracias".

Empleado: "De nada, Laura. Estoy aquí para ayudarte. Siempre que tengas alguna pregunta o necesites asesoría, no dudes en avisarme. Vamos a trabajar juntos en tus metas de ahorro".

5. Comunicación Clara

Al momento de relacionarnos con clientes, es importante la utilización de un vocabulario accesible, evitando palabras técnicas o complejas. Es importante que se explique al cliente de manera sencilla directa.

De manera simultánea, es necesario confirmar la comprensión del cliente sobre lo que estamos explicando, por lo que preguntarle al cliente de forma educada si tiene alguna duda, es una buena técnica para asegurarnos que está bien informado.

Ejemplo:

Escenario: Un cliente pregunta sobre cómo leer su estado de cuenta.

Cliente: "Recibí mi estado de cuenta y no estoy seguro de cómo interpretarlo. ¿Me puedes ayudar?".

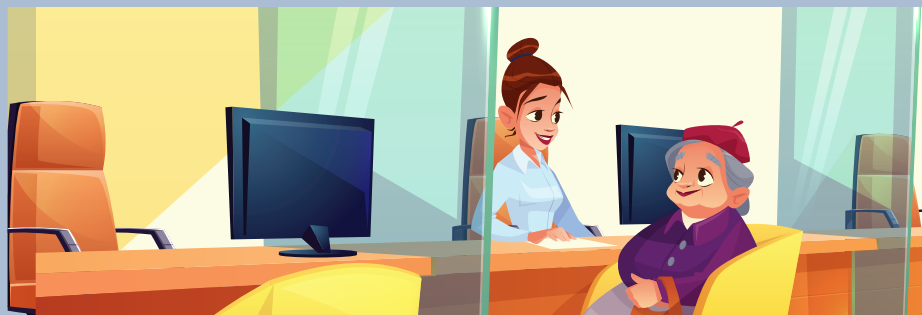
Empleado: "Por supuesto, estaré encantado de explicártelo. Aquí tienes los elementos clave de un estado de cuenta:

- 1 Resumen de saldo:** En la parte superior, verás el saldo de tu cuenta al inicio del período y el saldo final al final del período. Esto te da una visión general de cuánto dinero tienes.
- 2 Transacciones:** A continuación, verás una lista de todas las transacciones, como depósitos, retiros y cargos. Cada transacción tiene una fecha, una descripción y un monto. Por ejemplo, si ves 'Pago de tarjeta de crédito', eso indica un cargo en tu cuenta.
- 3 Intereses:** Si tienes una cuenta de ahorros, también verás la cantidad de intereses que ganaste durante el período. Esto es importante porque contribuye a aumentar tu saldo.
- 4 Información adicional:** A menudo, también hay información sobre promociones, cambios en tarifas o servicios que el banco ofrece. Es útil leer esta sección para no perderte nada.

Empleado: "Si tienes alguna pregunta específica sobre alguna transacción, házmelo saber y te ayudaré a aclararlo".

Cliente: "Eso suena útil. Gracias por desglosarlo. ¿Podemos revisar juntos las transacciones de este mes?".

Empleado: "Claro, empecemos a revisar tu estado de cuenta. Estoy aquí para ayudarte".



Bibliografía

★ Butman, J. (5 de diciembre de 2013). *How to Manage Impossible Clients*. Harvard Business Review. Recuperado de: [How to Manage Impossible Clients \(hbr.org\)](https://hbr.org/2013/12/how-to-manage-impossible-clients/)

★ Gallagher, R. (2013). *Customer Service Survival Kit. What to Defuse Even the Worst Customer Situations*. Amacom. Recuperado de: https://www.google.com.gt/books/edition/The_Customer_Service_Survival_Kit/gy2_PdwJhH4C?hl=es&gbpv=1&dq=%22Customer+Service+Survival+Kit%22+por+Richard+S.+Gallagher&printsec=frontcover