

Gestión de quejas y reclamaciones

Guía de seguimiento: Aspectos clave aplicables

ASPECTO TRABAJADO	COMPORTAMIENTO ESPERADO
Lo que complica el poder gestionar las quejas y reclamaciones de forma constructiva	<p>Uno de los factores que complica la gestión de quejas es el prejuicio que tenemos sobre la persona que las hace.</p> <p>Si tenemos la impresión de que la persona es injusta, quejica, desagradable... entonces eso condiciona las cosas en las que nos fijamos y la forma en la que respondemos.</p> <p>Para poder gestionarlas de forma constructiva es importante que revisemos nuestros prejuicios. Mientras sigamos viendo a los clientes o compañeros que se quejan como una fuente de problemas... los trataremos como tal. Si nos creemos de verdad que nos ofrecen una oportunidad de mejorar... entonces quizá empecemos a tratarlos de forma distinta, y eso afecte a la forma en la que nos vean y traten a nosotros, también.</p>
El hilo conductor para gestionar quejas y reclamaciones de forma constructiva	<p>Este es el hilo conductor que podemos utilizar para gestionar una queja o reclamación de forma constructiva:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Escuchar lo que la otra persona nos ha de decir, sin interrumpir.2. Preguntar por los hechos concretos, para saber qué ha pasado exactamente y evitar que la otra persona se posicione en “todo mal”.3. Dar reconocimiento a la persona: Una vez sabemos los hechos, disculparnos o transmitir a la persona que entendemos su enfado o preocupación.4. Ofrecer un compromiso personal. Las personas se enfadan porque se toman las cosas de forma personal, y por eso esperan también un compromiso personal a la hora de solucionarlas.5. Dar una solución. Podemos optar por ofrecérsela, o por preguntarle cuál cree que sería una solución razonable.6. Agradecer la oportunidad que su queja nos ha brindado para mejorar el servicio o producto (si nadie se queja... no podríamos darnos cuenta de lo que se puede mejorar).7. Hacer seguimiento. Si nos hemos comprometido a dar una solución, aunque no la acabemos dando nosotros personalmente, sí hemos de asegurarnos de que se cumple, y volver a contactar con la persona que se quejó, para asegurarnos de que todo ha acabado bien. Así consolidamos y mejoramos la relación.