

## A CADA CLIENTE UN TRATO ESPECIAL

- *EL CONTABLE INSPECTOR:*

En primer lugar no hay que perder la calma porque es un cliente que siempre estará disconforme con lo que se le ofrece.

No tenemos que entrar en el juego de criticar lo que a nosotros tampoco nos parece bien ya que representamos a la empresa y tampoco personal que la critica es a título personal.

El humor sería una buena forma de aplacar las inquietudes del cliente ya que sigue el refrán de "Perro ladrador..."

- *EL SUPERSÓNICO:*

Antes que nada tenemos que organizar el establecimiento de forma que en ningún momento este cliente tenga que esperar mucho o que haya otros que se les atiendan después aún estando antes. Para ello debemos echar mano de compañeros.

Demostrarle que somos eficaces y en el caso de hacer preguntas hacerlo de forma clara pero ágil.

Tener a mano todo lo básico que podría necesitar o si damos un viaje hacia una zona que no esté de cara al público coger todo lo que pide de una vez o lo que creemos podría ser útil.

Evitar parecer agobiados o poner malas caras si se queja o pide mayor rapidez y contestar que con amabilidad y explicar que hace todo lo que puede.

- *EL CAPRICHOSO:*

Obviamente con este tipo de clientes hay que tener mucha experiencia o imaginación ya que en efecto pueden pedir cosas o tipos de servicios poco comunes o incluso desconocidos para nosotros.

Tenemos que atenderle con calma, escuchando bien lo que pide e intentando no emitir opiniones personales claras que demuestren que no podemos satisfacer sus deseos.

Siempre consultar con algún compañero experimentado o con el superior en el caso de que no podamos satisfacer correctamente el servicio o solo para asegurarse de que no es posible (en muchos casos los propios compañeros pueden resolver el problema porque ya lo han vivido antes)

Sugerir si es necesario algo que sea parecido o hacerlo ver como nuevo y especial que sepamos podemos cumplir (a veces el cliente podría aceptar), pero procurar no ser insistentes y hacerlo de modo alternativo.

- *EL NEGATIVO:*

Este cliente puede jugar con nuestra paciencia ya que es demasiado exasperante. Debemos procurar tener calma y responder con firmeza pero de forma amable. La leve sonrisa puede apagar un poco su negatividad.

No debemos discutir ni tampoco someter al cliente con rotundidad ("*el cliente siempre lleva la razón*")

Debemos mostrarle el lado positivo del servicio sin ser presuntuosos o justificando cosas que el cliente no tiene por qué tener en cuenta.

- *EL TÍMIDO:*

Este cliente también jugará con nuestra paciencia ya que habrá que hablar mucho con él haciendo muchas preguntas, comentarios y pidiéndole poco a poco que sea él el que hable.

No debemos abrumarle con mucha habladuría ya que se sentirá cohibido.

La mejor forma de saber lo que piensa es mirarlo con cierto disimulo ya que gesticula mucho y cuando dice las cosas solo las dice una vez y espera no tener que repetirlo (en este caso nuestros sentidos tienen que estar alerta)

Debemos mostrarnos de total confianza y procurar no dejarnos arrastrar por su silencio.

- *EL ESPECIAL:*

Podría ser parecido al caprichoso con la diferencia que a este cliente le gusta lo que pide porque lo tiene muy claro y muy pensado.

Debemos mostrar amabilidad y que tenemos a su disposición lo que pide además de lo que pueda ser parecido o igual a simple vista para que sea él mismo el que decida, no nosotros.

Por mucho que nos parezcan dos cosas iguales el cliente siempre las verá distinta o menos atractiva una de las dos.

- *EL ROLLISTA:*

Este cliente jugará con nuestro tiempo y hará que pongamos en práctica las formas más corteses de deshacernos de las personas.

Debemos ser en todo momento amables y muy pacientes. Jamás debemos gesticular que no nos interesa o mostrar aburrimiento.

En el caso de que no se vaya por sí mismo debemos amablemente decirle que debemos seguir con el trabajo y atendiendo clientes. La forma de despedida tiene que ser agradable y con una frase que evite continuar la conversación de forma subliminal ("*dele recuerdos a su esposa*", "*espero verle mañana por aquí*"...) ya que nos podrá contar que su esposa está enferma, que mañana tiene trabajo...

- *EL ALBOROTADOR:*

Con este cliente hay una dificultad añadida. Según el modo en el que tratemos al mismo puede influir en el resto de clientes de nuestro establecimiento.

No debemos ser groseros o perder la calma ya que daría una mala imagen hacia los demás clientes y es lo que el alborotador desea.

Debemos ser firmes y hablar en un tono calmado y nunca alto ya que no podemos montar una escena como en el teatro. Si podemos apartarlo del centro de atención nos será más fácil tratarlo.

Nunca dejar que los demás clientes intervengan en el trato con el cliente, o si lo hace intentar tomar nosotros la iniciativa.

La discreción es la mejor forma de salir airosos de esta situación.

- *EL AMISTOSO:*

Es un cliente que nos gusta mayoritariamente ya que estamos de buen humor y no estamos presionados por el servicio impecable.

Que sea amistoso no quiere decir que: 1.- podamos dejar de darle el mejor servicio como a los demás. Éste se merece eso e incluso más.

2.- confundamos la amabilidad con el colegeo, ya que hay que guardar siempre el respeto y las buenas maneras con los clientes.

- *EL CHASQUEADOR DE DEDOS:*

Es un cliente que a veces es de lo más impertinente. Sus señas no son siempre claras y cree que solo estamos a su entera disposición.

Hay que guardar la calma y acercarnos siempre cuando haga señas para corroborar lo que nos pide.

De esta manera sabemos que tenemos que estar muy pendientes de él ya que casi todo lo pedirá por señas y pretenderá que lo miremos en todo momento para atenderle lo antes posible.

- *EL LIGÓN:*

Se suele dar en clientes masculinos, por tanto son las féminas las que han de tratar en la mayoría de los casos a estos clientes.

No debemos nunca mostrar una postura que pueda ser malinterpretada por el cliente ya que le dará pie a seguir insistiendo creyendo ser correspondido.

Hay que ser amable pero quirúrgico, es decir, serio a ser posible pero con educación y amabilidad.

A veces el humor puede ser un buen método para deshacerse del cliente o para que cese sus intentos. Pero nunca debemos prestarle más atención de la precisa y procurar no pararnos delante y mirarle fijamente.

- *EL SÚPER DESPISTADO:*

Este cliente suele ser algo desastroso en todo lo relacionado con la información e incluso a la hora de pedir o evaluar los servicios.

Nuestro objetivo en este caso es aclararle todas las dudas sobre nuestro establecimiento y de manera pausada y repetida destacar lo que queremos resaltar de nuestro producto o servicio.

Suele ser algo influenciable por lo que podemos tener a un cliente muy bueno potencialmente hablando si le solucionamos o disminuimos sus despistes.

- *EL EXIGENTE:*

Sin duda el más difícil cliente que nos vamos a encontrar ya que conoce muy bien lo que es el servicio y pondrá a prueba todas nuestras habilidades y destrezas.

Debemos prestar mucha atención a lo que pide y dice y seguro nos hará poner en práctica toda la TEORIA de nuestros viejos libros de atención al cliente. Es la mejor manera de evaluación del nuestro servicio ya que exigirá la mejor atención y un servicio perfecto y sin falta alguna.

- *EL TRANQUILO:*

Debemos ser pacientes con él ya que no nos pedirá nada hasta que no deje pasar a todos y cada uno de los clientes que vayan detrás suya para tener tiempo suficiente.

Puede ser que esté junto a nosotros sin mediar palabra por lo que no se molestará si hacemos trabajos auxiliares mientras nos reclama. Debemos estar atentos a él para que se dé cuenta de que estamos a su disposición cuando lo necesite.

- *EL DESCONTENTO:*

Al igual que el negativo todo nuestro servicio le será disconforme por lo que no se marchará hasta que le solucionemos todos los problemas. O si se marcha lo hará "cortando cabezas" así que debemos mantener la calma y prestar mucha atención a sus problemas apuntándolo para que quede constancia y él vea que estamos teniéndolos en cuenta.

Puede ser una forma de calmarlo llamar a otro compañero o a algún superior de forma discreta para que no monte un número.

Suele calmarse si nos mostramos amables, serviciales y algo sumisos.

- *EL INDECISO:*

Desesperante y a veces insultante, con este tipo de clientes hay que ser pacientes y muy serviciales.

La mejor forma de actuar con ellos es tomar la iniciativa para que se decida por lo que nosotros mismos recomendamos. También se le puede dejar tiempo y avisarle de que volveremos en seguida mientras atendemos a otro cliente rápidamente.

En el caso en el que decida no aceptar el servicio una vez realizado solo podemos asentir y asegurarnos que está completamente decidido. A veces la mejor forma de solucionar el problema es dejarlo correr.

- *LOS NIÑOS:*

Son probablemente los que se salgan de toda la teoría ya que cada niño es un mundo. Normalmente deberíamos hablar directamente con los padres e informarles de que hay más clientes que pueden ser molestados por sus hijos y que procure tenerlos controlados.

También debemos ser amables con los niños y hacerles mucho caso y hablar con ellos de forma amena y divertida. Podemos a su vez darles algo para distraerse o enseñarles cosas de su interés para mantenerlos alejados del centro de la clientela (su escenario favorito para actuar)

Si los padres se desentienden de los niños debemos colocarlos nosotros mismos o pedir que algún compañero se haga cargo de ellos en la medida de lo posible.

Muchas veces tratarlos de forma especial, al igual que a un adulto, es la mejor forma de entretenerlos.