



Universidad
Tecmilenio®





Servicio al cliente

Manejo y solución
de problemas



Semana 5





Te invito a realizar la siguiente actividad de bienestar-mindfulness antes de comenzar a revisar el tema:

https://youtu.be/upb0B_Ax8Jo



Un cliente satisfecho puede abrir muchos canales de venta, un cliente insatisfecho puede ocasionar la pérdida de negocios y afectaciones graves a la empresa.

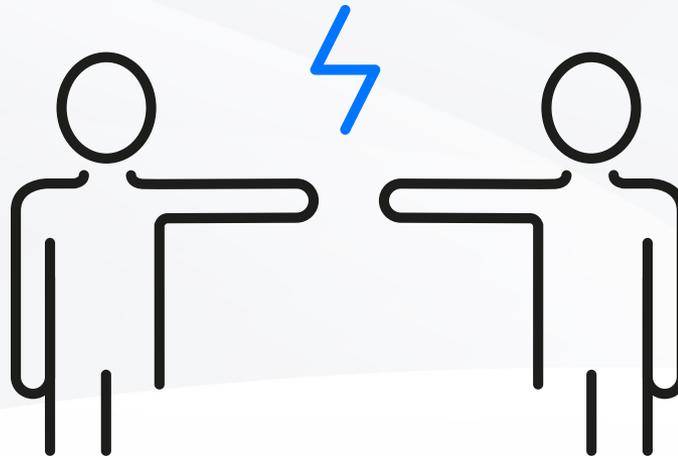
Es importante que tu personal esté capacitado para confrontar de manera adecuada a los clientes con el fin de encontrar las mejores alternativas de solución para ellos.



Manejo y solución de problemas

Un conflicto mal manejado puede ocasionar la pérdida de clientes. Si tu personal no está preparado para dar soluciones al cliente, esto podría significar el fin de una relación con el cliente.

Los conflictos pueden existir por diversos motivos, muchos de ellos basados en mala comunicación, acuerdos no cumplidos, garantías no respetadas y otros factores incluso ajenos a ambas partes.



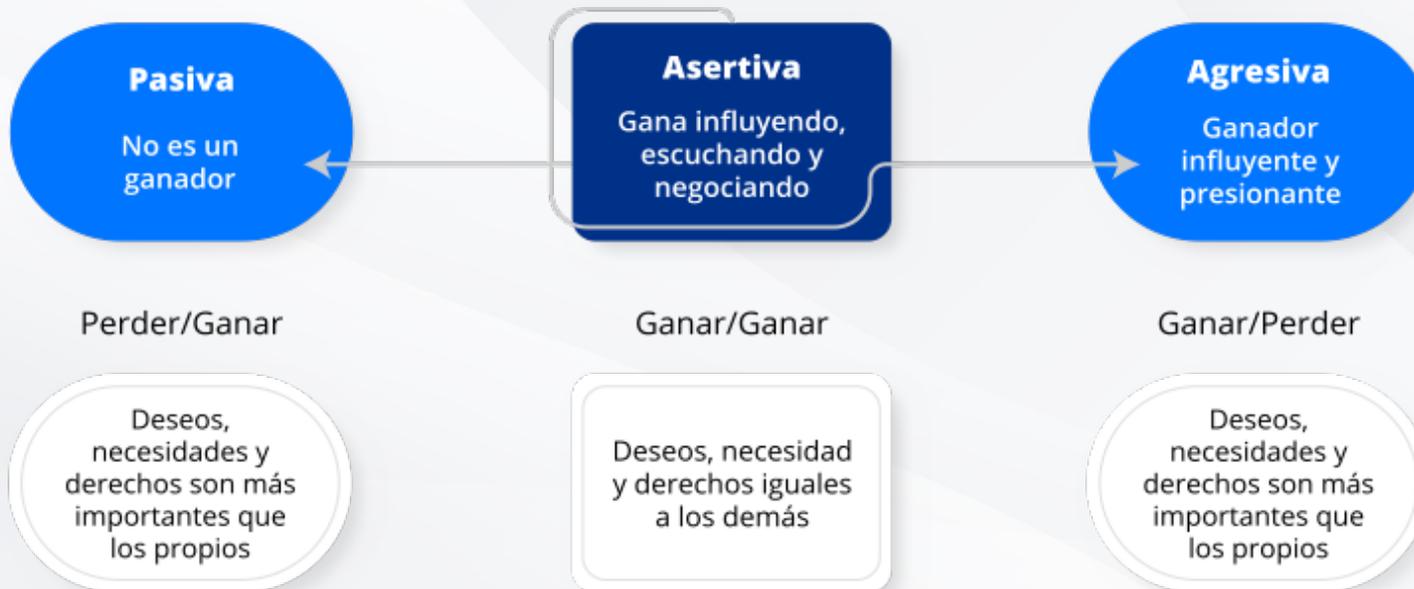
Es importante desarrollar en tu personal habilidades de resolución de problemas como:

- Escucha activa
- Empatía
- Atención al detalle
- Proactividad
- Búsqueda de alternativas de solución

Un cliente no busca que le expliques más de una vez el problema, por el contrario, lo que busca es que le ofrezcas soluciones. Si tu equipo está preparado para aportar una solución seguramente lograrás que tus clientes disminuyan su molestia.



Negociación con clientes y ganar – ganar.



Fuente: Guerra, F. (2018). Estrategias de negociación. México: Patria.

Las ventajas de una negociación ganar – ganar entre otras son:

- Construir relaciones justas y a largo plazo.
- Tener acuerdos claros y con posibilidades de extenderlos para futuras negociaciones.
- No forzar a ninguna de las partes a realizar actividades innecesarias.



¿Qué debes de saber para crear negociaciones Ganar-Ganar?

- A) Lo que busca el cliente y lo que está dispuesto a dar a cambio de una relación fructuosa.
- B) Tus márgenes de negociación. Es importante saber hasta dónde puedes estirar tu cuerda sin que te afecte como empresa.
- C) A tu cliente. Si estás haciendo negocios con él es por algo.

Seguramente investigaste bien qué hacen y hasta dónde pueden ellos también negociar.

El fin de una negociación Ganar-Ganar no es sentir que obtuviste algo mejor que tu contraparte, sino que lograste lo que es mejor para los dos.



Con base en la información vista en el tema, responde lo siguiente:

Hay un proveedor que cada 3 meses incrementa el costo de su producto ya que menciona verse afectado por los tipos de cambio del dólar. Además de que actualmente es limitado el conseguirlo.

Cada 3 meses eso te provoca pérdidas en tu operación ya que tu venta no puede incrementarse al mismo nivel que el suyo hacia ti.

- a) ¿Cuál sería la estrategia de negociación ganar - ganar que utilizarías con este proveedor?
- b) En caso de que no acepte una negociación, ¿qué otra alternativa consideras tener? ¿Por qué?
- c) Justifica tus respuestas.



Acabamos de ver la importancia de preparar y capacitar a tu personal para atender cualquier situación de fricción que se pueda dar con el cliente.

Aprendimos la importancia de tener negociaciones ganar-ganar que nos permita mantener relaciones comerciales estables.

¿Cuáles crees que son los aspectos que podrías aceptar en un acercamiento con un socio comercial y cuáles crees que te podrían aceptar negociar?

