



Universidad  
**Tecmilenio**®





# Servicio al cliente

Clientes tóxicos vs  
clientes sanos.



Semana 8



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

<https://youtu.be/r-ctqMZnCd8>





Todos los clientes son importantes, pero es más importante enfocarte en aquellos que mantengan una relación sana con tu empresa.

Un cliente tóxico es aquel que constantemente busca sacar ventaja o beneficio llevando al límite la relación comercial.

Si tienes clientes de ese tipo es necesario plantearte si vale la pena seguir manteniendo intercambios comerciales con ellos.





## Clientes tóxicos vs clientes sanos.

Un buen cliente es aquel que más cualidades reúne para la empresa. Un buen cliente sabe lo que quiere y sabe cómo expresarlo, normalmente no es impreciso ni se limita en expresar sus necesidades, es capaz de indicar con precisión lo que necesita. Un buen cliente es el que crea un buen ambiente tanto para el negocio como para él mismo desde que entra en el negocio.

Por el contrario, existen clientes que se acercan con algunas de las siguientes preguntas:

- “¿Y qué más me vas a dar?”
- “¿Si te compro más en cuánto me lo dejas?”
- “¡Conozco a alguien que lo hace por la mitad del precio!”



Algunas de las características más comunes en los clientes tóxicos son (Del Real, 2019):

- Exceso de discusiones y no hay buena relación.
- Fuente de conflictos, y provoca el malestar laboral y alto estrés.
- Negatividad constante.
- Hace comentarios que te desvalorizan.
- Juegos psicológicos, amenazas veladas, actitud pasivo- agresiva.
- Falta de confianza ante lo acordado.
- No respeta horarios y busca soluciones a cualquier hora.
- Abusa del poder de ser cliente.
- Presiona demasiado y de manera constante.
- Espera resultados inmediatos sin importar los tiempos.
- Es autoritario.
- No sabe dar retroalimentación constructiva actuando como equipo.
- Falta al respeto.

Pérez Luz (2016) ha identificado diferentes tipos de clientes tóxicos que puedes toparte en tu negocio, algunos de ellos son los siguientes:



1. El alérgico al compromiso
2. El indeciso
3. El que no te da buena espina
4. El que todo lo sabe y te corrige
5. El que quiere todo gratis o regatea





Algunas herramientas para controlar un cliente tóxico son:

- a) Comprueba lo más posible.
- b) Aprende a decir que no a las cosas.
- c) Cobra por anticipado.
- d) No dejes que se extienda a otros clientes.
- e) Establece límites.



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

Un cliente que llegó contigo a través de una recomendación de otro cliente está inconforme con el servicio recibido el mes anterior. No es la primera vez que se queja de detalles subjetivos y que no afectan la calidad de tus productos.

Dice que espera que para el siguiente mes las cosas mejoren o podría comentarle al cliente que lo recomendó su situación para que tenga cuidado.

Responde lo siguiente:

- a) ¿Qué deberías de hacer con los clientes?
- b) ¿Cómo deberías acercarte a cada cliente?
- c) ¿Hasta dónde estás dispuesto a seguir con ese cliente?
- d) Justifica tus respuestas y concluye con la estrategia para resolver esta situación.

Es importante identificar a los clientes tóxicos lo antes posible (no es tan difícil hacerlo) y poner las barreras necesarias.

Si al final decide irse, ya será responsabilidad de aquel amigo que “lo hace más barato” el aguantarlo.





- Del Real, J. (2019). *Clientes tóxicos que afectan tu salud*. Recuperado de <https://www.expoknews.com/clientes-toxicos-que-afectan-tu-salud/>
- Pérez Luz, T. (2016). *8 Tipos de clientes tóxicos y cómo lidiar con ellos*. Recuperado de <https://www.lauralofer.com/lidiar-clientes-toxicos-freelance/>

