**3 EJEMPLOS DE ESCENARIOS DIFÍCILES DE SERVICIO AL CLIENTE Y SOLUCIONES**

These are some of the most common situations that can happen, plus how to fix them. Are you ready to become amazing at customer service?

### ESCENARIO DE SERVICIO AL CLIENTE 1: CLIENTE ENOJADO

### Un cliente enfadado es algo que todo empresario experimentado ha presenciado. Dado que la mayoría de las pequeñas empresas no suelen tener representantes dedicados al servicio de atención al cliente, la persona que necesite conocer estas habilidades de gestión de clientes también debería participar en los escenarios de juego de roles que cubriremos más adelante.

### Entonces, tienes un cliente enojado, tal vez te estás comunicando por teléfono o a través del chat en vivo de tu sitio web. En cualquier caso, lo mejor para recordar cuando tienes un cliente enojado dirigiéndose a ti negativamente es un simple acrónimo: HEARD. La técnica HEARD es así:

### H: Escuche - Deja que tu cliente sepa que está siendo escuchado. Sea paciente, y no los corte.

### E: Empatía - Tener empatía en los negocios vale la pena en todas las relaciones -práctica comprensión y compasión al escuchar las quejas de su cliente.

### A: Disculparse - Incluso si no fue culpa suya, después de empatizar con el cliente, debe ser capaz de disculparse sinceramente. A nadie le gusta que le molesten; deberías entenderlo. Es como responder a una revisión negativa de IRL. (Consejo profesional: hay herramientas de gestión de reputación para ayudar a los clientes enojados en línea).

### R: Resolver - Llegar a algún tipo de terreno común con el cliente. Pregunte cómo puede ayudar. Encuentra una manera de hacer las cosas bien, ya sea que esto signifique que les des un descuento en futuras compras o un producto gratis.

### D: Diagnosticar. Después de que el asunto se haya resuelto y ambas partes sean amigables, llegue al fondo del asunto. ¿Quién o qué causó realmente que esto sucediera? De esta manera, tanto usted como el cliente se benefician de la nueva información que puede ayudar a que no vuelva a suceder.

### Asegurarse de que todos los que tratan con los clientes a diario sigan esta lista de verificación puede mejorar enormemente su reputación. Lo último que querría es que un cliente enfadado que se meta en Twitter para despotricar sobre su horrible experiencia con su negocio resuelva el problema antes de que eso pueda suceder.

### ****ESCENARIO 2 DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: INCAPAZ DE RESPONDER A LA PREGUNTA DE UN CLIENTE****

### Esto nunca es un buen sentimiento, y a menudo le sucede a los nuevos empleados. Si esto sucede, aunque no sepas la respuesta, deberías tratar de encontrarla. Normalmente se puede usar la habilidad de resolver problemas para responder a la pregunta. Si realmente no sabes la respuesta, informa al cliente de que es la primera vez que aparece, y luego procede a preguntar el tiempo necesario para encontrar la respuesta. Muchas veces, una buena opción es reportar la pregunta a un nivel más alto de la administración o simplemente preguntar. Recuerde a los nuevos empleados de estas tácticas durante la incorporación, y con suerte, no se encontrará con este problema muy a menudo.

**ESCENARIO DE SERVICIO AL CLIENTE 3: MODO DE CRISIS**

Una crisis puede golpear a cualquier compañía en cualquier momento. A menudo no las ves venir; por eso las crisis pueden ser tan perjudiciales. Sin embargo, si usted y su personal están preparados para manejar una crisis cuando se presente, estará mucho mejor. ¿De qué tipo de crisis estamos hablando? Bueno, un ejemplo en la era digital actual son las brechas de seguridad. Los estafadores se están volviendo más difíciles con sus técnicas, haciendo muy difícil incluso saber que estás dando información sensible a un ladrón.

Por lo tanto, es mejor entrenar a todos en el manejo adecuado de las crisis, especialmente cuando se trata de hablar con los clientes. La gente que ha invertido en ti se molestará. Quieres mantener su negocio, así que...

- **Discúlpate**. Aunque una crisis no sea directamente culpa tuya, discúlpate. Lo que sea que haya pasado causó daño a tus clientes, y deberías querer disculparte genuinamente por eso.

- **Comunícate**. Mantén a todo el mundo informado. Ya sea que eso signifique emitir comunicados de prensa, publicar en Facebook o enviar correos electrónicos a su lista, mantenga a sus clientes al tanto de los pasos que está dando para enmendar la crisis y asegúrese de que no vuelva a suceder. Es importante mantener la comunicación abierta si quieres recuperar la confianza de tus clientes.

Las crisis nunca son simples, experiencias de corte y secado, pero se pueden manejar bien si te mantienes honesto y te apegas a estos consejos.

**ESCENARIOS DE JUEGO DE ROLES DE SERVICIO AL CLIENTE**

Si realmente quieres sobresalir en el servicio de atención al cliente, te recomendamos que juegues unos cuantos escenarios comunes de servicio de atención al cliente con tu equipo. El juego de roles básico significa que una persona actuará como el cliente y la otra como el empleado que maneja la situación. Puede ser divertido si tienes algunos miembros creativos del personal!

A continuación se presentan algunos ejemplos de escenarios de juego de rol de servicio al cliente, sólo tienes que rellenarlos con escenarios que pueden o han ocurrido en tu empresa para que sean relevantes para tu equipo.

* Un cliente ha venido a hablar con un miembro del personal para hacer una queja. Le están amenazando con hacer que cierre. Su objetivo es resolver el problema con un mínimo de reputación y daño financiero a la empresa. ¿Qué es lo que hace? (Inspirado en este ejemplo)
* Alguien se resbaló y se lastimó en su lugar de trabajo. ¿Qué es lo que está mal en esta situación? ¿Lo correcto?
* Un ex-empleado envidioso está hablando mal de su compañía en línea con todo tipo de críticas negativas falsas e historias falsas. ¿Cómo hacer que él o ella se detenga sin elevar más el tema?
* Su empleado borró accidentalmente toda su base de datos, incluyendo la información personal de los clientes. Los clientes no están contentos y se niegan a darle su información de nuevo. ¿Cuál es tu primer movimiento?
* Alguien quiere un reembolso pero no está justificado. Están tratando de intimidarte para que les devuelvas su dinero sin una causa real. ¿Qué le dices?
* Un ladrón entró en tu oficina anoche y robó la mayoría de los aparatos electrónicos. ¿Qué es lo primero que hace? ¿Lo segundo?

- Dos empleados están teniendo un desacuerdo. Hay clientes por todas partes y se están diciendo palabras de maldición. Como gerente, ¿cómo resuelves el problema sin asustar a los clientes?<https://broadly.com/blog/customer-service-roleplay-scenarios/>