

UD5. QUEJAS Y RECLAMACIONES



Tratamiento de quejas y reclamaciones

Queja

Es la manifestación de desagrado realizada por un cliente, producida por su insatisfacción ante los servicios o productos adquiridos, sin llegar a reclamación.

Reclamación

A través de la reclamación el cliente declara la insatisfacción producida por el incumplimiento de los servicios o productos adquiridos, solicitando, además, la restitución, reparación o indemnización por el mismo.



Métodos para conocer la opinión de los clientes

01

Observación directa

Los empleados tienen un contacto directo con los clientes y por tanto son los primeros en conocer la opinión del cliente. La comunicación no verbal nos permite obtener un feedback y detectar posibles problemas. Es importante consultarle para resolver el problema que pueda tener.



02

Encuesta de satisfacción

Es habitual dejar encuestas en la habitación para recoger la opinión del cliente. Estas encuestas deben tener un formato sencillo y ser fáciles de rellenar. Las personas no suelen hacer el esfuerzo de rellenar grandes cuestionarios. En ocasiones se les gratifica con un obsequio por contestar la encuesta.



03

Internet

En la actualidad numerosas empresas invitan a los clientes a dejar en su página web su opinión sobre el establecimiento o el servicio prestado por el mismo. También un alto porcentaje de clientes deja sus comentarios en redes sociales.

En otras ocasiones son intermediarios de servicios los que recogen las opiniones de los usuarios, que a su vez, sirven a otros clientes a la hora de tomar la decisión de compra. Esto ocurre en las páginas de TripAdvisor, Booking o Expedia.

El éxito de los comentarios en las redes sociales va en aumento, ya que en este medio se hace público el comentario de cliente.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

DEPARTAMENTO DE PISOS

HABITACIÓN/Room



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 Limpieza de habitación y baño/Room cleanliness

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2 Lavado/Planchado de lencería/Sheets and towels laundry

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3 Limpieza de habitación y baño/Room cleanliness

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4 Mantenimiento de habitaciones/Room maintenance

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Opinión persoal:

Gracias por tu colaboración



Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones

1. **Mejor prevenir:** procurar que el comentario en Internet sea positivo ya que el negativo proviene de un problema que debió ser detectado durante el servicio
2. El cliente debe **sentirse escuchado** ante una queja
3. **Actuar con rapidez** para evitar que se difunda la queja y el supuesto mal servicio
4. **Mantener la calma**, no personalizar la queja
5. **Escuchar atentamente** y **pedir disculpas**
6. **Actuar**, modificar y hacer los cambios del servicio sobre el que versa la queja
7. **Evitar discutir** aunque el cliente no tenga la razón
8. **Tener buenos profesionales** (*community manager*) que gestionen adecuadamente las redes sociales
9. Las quejas bien gestionadas y resueltas satisfacen a los clientes por ello hay que **dar a conocer las soluciones propuestas** y las medidas adoptadas



La hoja de reclamaciones

1. Todas las personas titulares de actividades que comercialicen bienes o presten servicios deberán tener las hojas de quejas y reclamaciones a disposición del consumidor

2. En todos los centros y establecimientos existirá de modo permanente y perfectamente visible y legible, un cartel en el que se anuncie que existen hojas de reclamación a disposición del cliente

3. El modelo de hoja de reclamaciones en soporte papel estará integrado por un juego unitario de impresos autocalcables por triplicado. En la mayoría de las comunidades se puede presentar en Internet en la página web de la Administración competente en materia de consumo

4. Los consumidores podrán solicitar la entrega de un juego de hojas de quejas y reclamaciones a cualquier empleado del establecimiento y la entrega será obligatoria, inmediata y gratuita

5. Una vez cumplimentada la hoja, la persona reclamada entregará a la reclamante los ejemplares "para la Administración" y "para la parte reclamante" y conservará en su poder el ejemplar "para la parte reclamada"

6. La empresa reclamada tiene un plazo máximo de 10 días hábiles para contestar

7. El consumidor podrá remitir el ejemplar "para la Administración" de la hoja de reclamaciones y, en su caso, el escrito de contestación de la parte reclamada acompañado de la factura de compra



MODELO



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE ECONOMÍA,
EMPREGO E INDUSTRIA

ANEXO I

PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN/RECLAMACIÓN Y DENUNCIA EN MATERIA DE CONSUMO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO CO401A	DOCUMENTO RECLAMACIÓN/ DENUNCIA
--	---	---

DATOS DE LA PERSONA QUE RECLAMA O DENUNCIA

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NIF		
TIPO	NOMBRE DE LA VÍA	NÚM.	BLOQ.	PISO	PUERTA
PARROQUIA	LUGAR				
CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA	AYUNTAMIENTO	LOCALIDAD		
TELÉFONO	FAX	TELÉFONO MÓVIL	CORREO ELECTRÓNICO		

Y, EN SU REPRESENTACIÓN (deberá acreditarse la representación fehaciente por cualquier medio válido en derecho)

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NIF

DATOS A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN

Notifíquese a: Persona o entidad reclamante o denunciante Persona o entidad representante

Se enviarán avisos de la puesta a disposición de la notificación al correo electrónico y/o teléfono móvil facilitados a continuación:

TELÉFONO MÓVIL	CORREO ELECTRÓNICO

ELECCIÓN DEL MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE
Las personas obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con la Administración deberán optar, en todo caso, por la notificación por medios electrónicos sin que sea válida para ellas, ni produzca efectos, una opción diferente.

Electrónica a través del Sistema de notificación electrónica de Galicia-Notifica.gal, <https://notifica.xunta.gal>. Solo se podrá acceder a la notificación con el certificado electrónico asociado al NIF de la persona indicada.

Postal (cubrir la dirección postal solo si es distinta de la indicada anteriormente)

Las notificaciones que se practiquen en papel estarán también a disposición de la persona indicada anteriormente en el Sistema de notificación electrónica de Galicia-Notifica.gal, para que pueda acceder a su contenido de forma voluntaria.

TIPO	NOMBRE DE LA VÍA	NÚM.	BLOQ.	PISO	PUERTA
PARROQUIA	LUGAR				
CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA	AYUNTAMIENTO	LOCALIDAD		

DATOS DE LA EMPRESA RECLAMADA

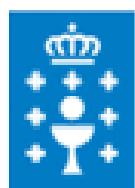
El nombre o razón social es obligatorio y puede consultarlo en la factura, ticket de compra, contrato...

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	NIF	
DIRECCIÓN		
CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA	AYUNTAMIENTO
TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	

TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

- 1** Una vez presentada la reclamación ante la Administración, esta debe buscar una solución que pueda satisfacer a ambas partes.
- 2** En caso que la solución planteada no sea admitida por ambas partes, se remitirá la reclamación a un órgano de mediación y arbitraje, siempre que ambas partes acepten la mediación.
- 3** Cuando ambas partes acepten tanto la mediación como el arbitraje, se realizará en primer lugar el acto de mediación y si en este no se llega a un acuerdo, se someterá la definitiva solución de la controversia al Sistema Arbitral de Consumo.
- 4** Si la empresa reclamada no acepta someterse a dicho sistema de arbitraje la reclamación quedará finalmente archivada.
- 5** El cliente o consumidor tiene siempre la vía judicial para resolver la reclamación.

No todas las empresas están adheridas a este sistema de Arbitraje que proporciona la Administración, ya que es un proceso al que las mismas acceden voluntariamente.



INSTITUTO GALEGO
DO CONSUMO E DA
COMPETENCIA