

# QUEJAS Y RECLAMACIONES

Atender eficazmente las quejas y reclamaciones de la clientela es crucial para mantener la satisfacción del cliente y la reputación de un salón de peluquería. Aquí tienes una serie de pautas que te ayudarán a gestionar y resolver cualquier inconveniente o desacuerdo de manera profesional y eficaz, garantizando que los clientes se sientan escuchados y valorados, incluso cuando haya algún desvío o problema durante el servicio.



## Pautas para Atender las Quejas y Reclamaciones en una Peluquería

### 1. Escuchar de manera activa y empática

- Escuchar sin interrumpir: Permitir que el cliente exprese su queja o problema sin interrumpir. Mostrar disposición a escuchar su versión completa del suceso ayudará a que se sientan entendidos.

- Demostrar empatía: Usar frases como "entiendo cómo te sientes" o "me disculpo por los inconvenientes". Esto demuestra que nos importa la situación del cliente y que estamos comprometidos en encontrar una solución.

- Mantener la calma: Si el cliente está molesto o frustrado, es fundamental que se mantenga la calma y el control de la situación. Una actitud tranquila puede ayudar a rebajar cualquier tensión.

## **2. Reconocer el problema**

- Admitir cualquier error cometido: Si la peluquería ha cometido un error (como un tiempo de espera excesivo, una cita olvidada o un error en el servicio), lo primero es reconocerlo. No poner excusas, simplemente aceptar el error de manera sincera.

- Demostrar comprensión: Frases como "Lamento mucho la espera que has tenido" o "Entiendo tu frustración con el servicio" ayudan a mostrar que comprendemos el impacto del problema en la experiencia del cliente.

## **3. Mantener una actitud positiva y profesional**

- Ofrecer una solución o alternativa: Una vez comprendido el problema, proporcionar una solución práctica y satisfactoria. Si se ha producido un retraso, por ejemplo, ofrecer una compensación o un descuento, si es posible. Si el cliente no está satisfecho con un servicio, ofrecer una corrección o una segunda opinión.

- Ofrecer opciones: En lugar de imponer una solución, dar al cliente opciones viables y permitir que decida qué le parece más conveniente. Esto aumenta la sensación de control y hace que el cliente se sienta más respetado.

## **4. Tomar acción inmediata**

- Actuar rápidamente: El tiempo es clave. Si el problema es una espera excesiva o una cita olvidada, resolver la situación lo más rápido posible. Si es necesario, organizar al personal para atender la situación de inmediato o reprogramar la cita del cliente en el primer lugar disponible.

- Hacer seguimiento: Si no es posible resolver el problema de inmediato (por ejemplo, si el estilista no está disponible en ese momento), asegúrate de que el cliente reciba una actualización sobre el estado de la situación y el tiempo estimado de resolución.

## **5. Disculparse de manera adecuada**

- Sinceras disculpas: Las disculpas genuinas son una parte clave de la resolución de quejas. Evita respuestas defensivas. Las disculpas no solo son una formalidad, sino una forma de mostrar al cliente que nos importa.

- Disculpas sin excusas: Evitar dar demasiadas justificaciones o excusas (por ejemplo, "estaba muy ocupado/a"). Esto puede parecer que no estás asumiendo la responsabilidad.

## **6. Ofrecer una compensación justa si es necesario**

- Reembolsos o descuentos: Si el servicio ha fallado gravemente, puede ser apropiado ofrecer un descuento, reembolso parcial o total, o incluso un servicio gratuito como compensación. Siempre que sea posible, las compensaciones pueden ayudar a restaurar la relación con el cliente.
- Beneficios adicionales: Si no es posible una compensación económica, se pueden ofrecer otros beneficios, como una cita prioritaria en el futuro, un servicio adicional gratis o un producto de cortesía.

## **7. Tomar medidas correctivas**

- Solucionar el problema de fondo: Si la queja está relacionada con un fallo de procedimiento o un error recurrente (por ejemplo, un olvido de cita o un retraso frecuente), es importante investigar y abordar la causa subyacente. Esto puede implicar mejorar la programación de citas, capacitar al personal en la gestión del tiempo o revisar la calidad del servicio.
- Evitar repetir el error: Asegúrate de que el mismo problema no vuelva a ocurrir, tomando medidas proactivas, como actualizar sistemas de gestión, entrenar al equipo o mejorar la organización interna.

## **8. Gestionar lesiones o accidentes con profesionalismo**

- Atender al cliente de inmediato: Si ocurre una lesión o un accidente (por ejemplo, una quemadura con la plancha o un corte accidental con las tijeras), atender al cliente de inmediato. Proporcionar primeros auxilios si es necesario y asegurarse de que reciba atención médica adecuada.
- Informar al cliente sobre los procedimientos: Explicar claramente los pasos que se están tomando para resolver la situación y asegurarse de que se sienta bien atendido.
- Informe detallado: En el caso de una lesión, asegurarse de que el incidente se registre adecuadamente en el salón y se sigan los protocolos de seguridad y seguros pertinentes.

## **9. Mantener la comunicación constante**

- Mantener informado al cliente: Durante el proceso de resolución, asegurarse de mantener informado al cliente sobre lo que está ocurriendo. Esto les dará confianza y mostrará nuestra disposición para resolver el problema de forma eficiente.

- Revisar la satisfacción del cliente: Después de que el problema se haya resuelto, realizar un seguimiento para asegurarse de que el cliente esté satisfecho con la solución proporcionada.

## **10. Documentar y analizar quejas recurrentes**

- Registro de quejas: Mantener un registro de todas las quejas y reclamaciones recibidas para poder analizarlas de manera sistemática. Esto permitirá identificar patrones y puntos débiles en el servicio que deben abordarse.
- Evaluar tendencias: Si ciertas quejas ocurren con regularidad (como tiempos de espera excesivos, olvidos de citas, insatisfacción con un servicio específico), investigar las causas subyacentes y aplicar medidas correctivas para evitar que se repitan.

## **11. Capacitar al personal**

- Entrenamiento en gestión de quejas: Todo el personal debe estar capacitado en técnicas de gestión de quejas. Esto incluye escuchar activamente, manejar clientes difíciles y ofrecer soluciones rápidas y eficaces.
- Crear un protocolo claro: Establecer un protocolo claro de cómo debe manejarse una queja desde el momento en que se presenta hasta su resolución. Todos los miembros del equipo deben saber cómo actuar.

El manejo efectivo de quejas y reclamaciones en una peluquería se basa en la empatía, rapidez, profesionalismo y una actitud proactiva.

Las quejas, cuando se manejan correctamente, pueden transformarse en una oportunidad para mejorar el servicio y fidelizar al cliente, mostrando que su satisfacción es la prioridad para el salón.