

# 5 consejos para tratar con los clientes difíciles con éxito

Se estima que en Estados Unidos, el costo que generan los clientes que cambian de producto o marca por una mala experiencia de atención es de 1,6 billones de dólares. Durante este año, las empresas se han enfrentado a varios retos como el desabasto de productos, retrasos en entregas, entre otros, que han provocado más quejas que en temporadas pasadas.

Por ello, en 2022, las organizaciones se están focalizando en cómo tratar a un cliente difícil. **En Zerviz brindamos 5 consejos para conseguirlo:**

**1. Acorta los tiempos de respuesta:** Según un estudio, [el 71% de los consumidores jóvenes](#), de entre 16 a 24 años, considera que una respuesta rápida del servicio al cliente puede mejorar considerablemente su relación con la empresa. Ofrecer respuestas rápidas puede contribuir significativamente en la imagen que un cliente tiene de la empresa. El 60% de los consumidores considera que los tiempos de espera son la parte más frustrante de una experiencia de servicio ([Zendesk, 2020](#)).

**2. Tener empatía con su problema:** Normalmente, los clientes difíciles exteriorizan su problema intensamente. La solución es ofrecerles la atención que desearías tener si fueras un consumidor. Por eso, es fundamental que inviertas tiempo en capacitar a los agentes de atención al cliente para que utilicen un lenguaje adecuado y sepan cómo actuar frente a situaciones de mucho estrés y ante clientes problemáticos.

**3. Brindar una atención humanizada y/o personalizada:** Algunos clientes necesitan un trato humano, por lo que muchas veces necesitan más tiempo que otros. Podemos decir que un servicio al cliente excelente es el que equilibra la automatización con la humanización. Para eso, existen herramientas para crear una estrategia omnicanal que brinda una atención al cliente rápida pero también personalizada.

**4. No dejar ningún problema sin resolver:** Los clientes negociadores siempre tendrán algo más para decir y un problema más para mencionar. Un estudio de Microsoft, indica que el 53% de los consumidores siente que sus comentarios están dirigidos a personas que no pueden solucionar su problema. Muchos clientes difíciles de tratar acumulan su descontento al ver que sus problemas no son solucionados en el momento en el que lo comunican.

**5. Cumplir con los acuerdos realizados antes de la compra:** El proceso de venta es importante para que un cliente sea atraído por un servicio, pero también es fundamental para realizar acuerdos claros sobre el producto. Respetar los acuerdos es una regla de oro en la venta y así lo entienden los clientes. Para cumplir con lo acordado, tienes que desarrollar estrategias de seguimiento de consultas. Un seguimiento frecuente entre el cierre de la compra y la primera consulta puede ser clave en la lealtad de tu cliente.