

SECCIÓN GOURMET PROFESIONAL



“Las Quejas son un Regalo del Cliente”

Por: Antonio Montecinos

Según datos de Zagat una de las guías más importantes de Estados Unidos el 60% de las quejas de restaurantes son por un mal servicio, sin embargo en México hay pocas mediciones al respecto ya que no acostumbramos a quejarnos.. ¡Pero en el restaurante! ya que fuera del mismo manifestamos nuestra molestia en promedio de 10 a 14 personas diciéndoles que no vayan como una venganza por los malos ratos pasados. En contra parte si nos fue bien solo lo comunicamos a máximo 5 personas algo que pareciera injusto sin embargo no lo es, ya que el cliente si ha decidido entrar a un establecimiento en lo que menos piensa es en pasarla mal ya que el a su vez para decidir a donde ir tiene que considerar la disponibilidad de tiempo, distancia, precio, posible inseguridad, tráfico y aun mas, cuando pide el menú se encomienda a dios pues en la gran mayoría ni hay foto ni explicación detallada es como bien dice el Maestro Espejel un gran acto de fe, por ende deberíamos estar sumamente agradecidos de haber seleccionado ese lugar.

“Las quejas son un regalo ya que definen lo que el cliente quiere”

¿Por qué no se quejan los clientes?

- ⇩ No vale la pena. Nadie me va a escuchar de todas maneras.
- ⇩ Me cuesta más dinero quejarme. Tendría que hacer una llamada de larga distancia.
- ⇩ No se con quien tengo que quejarme.
- ⇩ Necesitaba todos mis documentos originales y no estoy seguro de donde se encuentran. Tiré el recibo.
- ⇩ Tuve un problema la semana pasada; ¿pensarán que soy quisquilloso o un llorón?
- ⇩ La última vez que me quejé, no pasó nada.
- ⇩ Preferiría irme, nunca regresar y no decir nada. Es la forma más sencilla.
- ⇩ No estuvo tan mal.

¿Cómo los responsables de quejas en el restaurante dicen a los clientes que no se quejen?

- ⇩ Únicamente disculpándose
- ⇩ Rechazo
- ⇩ Promesas no cumplidas
- ⇩ Ninguna respuesta
- ⇩ Trato grosero y prepotente
- ⇩ Pasar la queja a otra persona

ESTRATEGIAS PARA MANEJAR LAS QUEJAS

Formula para quejas por escrito

- ⇧ Agradezca al cliente; explíquelo por qué aprecia su queja y discúlpese
- ⇧ Informe al cliente sobre las acciones que usted ha tomado
- ⇧ Admita que el cliente tiene la razón
- ⇧ Personalice su respuesta
- ⇧ Sea sencillo, pero específico
- ⇧ Exceda las expectativas del cliente
- ⇧ Verifique la satisfacción del cliente

Formula de atender quejas en el restaurante

L= Listen (Escuchar al cliente)

E= Empathy (Empatia: ponerse en sus zapatos)

A= Act (Actuar de inmediato comprobando el error)

R= Rectify (Rectificar el error en el momento NUNCA dejar ir a un cliente sin solución)

N= Notify (Notificar a todo el equipo e implementar solución para evitar se repita la queja)

Chek list de quejas

1. Capacite al personal para que vea las quejas como un regalo ____
2. Comercialice el hecho de que está buscando quejas ____
3. Evalúe la estructura de la queja interna ____
4. Establezca sus puestos de escucha ____
5. Verifique las posibilidad de las formas para comentarios ____
6. Cree formas de comentarios para que el colaborador capture las quejas de los clientes_
7. Permita que los clientes se quejen en privado ____
8. Asigne confidentes para los clientes ____
9. No se quede satisfecho con la primera respuesta que le den los clientes ____
10. Busque a aquellos que no respondan a sus encuestas para el cliente ____
11. Pida retroalimentación aleatoriamente ____
12. Pregunte por las calificaciones de valor y calidad ____
13. Pase el rato con sus clientes ____

Como podemos ver queridos lectores gourmet, es importante quejarnos con fundamentos para ayudar al mismo restaurante a ser más competitivos y evitar malas experiencias a futuros clientes como Usted. Estimado restaurantero una buena administración de quejas le permitirá convertir a clientes en embajadores de su marca al recuperar valor, si bien es cierto que también hay clientes mañosos y que no siempre tienen la razón, <<es aun mas cierto que el verdadero profesional de un servicio de clase mundial soluciona el problema y al final le hace creer que él tiene la razón..>> ¡Aunque no sea cierto!

Bibliografía base para este artículo: *A Complaint is a Gift*, JANELLE BARLOW and CLAUS MOLLER

Antonio Montecinos es Director General del CEGAHO
Actualmente cursa el grado de Doctor en Turismo, en España
Profesor de Universidades de prestigio en México y España
Juez internacional en campeonatos de Capitanes de servicio
Director del Concurso Capitán de Restaurantes Siglo XXI, México
Mayores informes en: www.cegaho.com.mx