

[Read article in English](#)

[Back/Regresar](#)



Cualquier persona que haya trabajado en una posición en la que deba interactuar con clientes sabe que hay una delgada línea entre ser exigente sobre un producto o servicio y ser directamente beligerante. Un cliente insatisfecho es un reto incluso cuando se trata de algo tan sencillo como el café. Sin embargo, cuando se trata de construcción de vivienda, las apuestas están en lo más alto.

Un nuevo hogar o una renovación puede ser una de las mayores inversiones que sus clientes harán en su vida y tienen todo el derecho a ser exigentes. Pero puede ser difícil mantener la calma y comunicarte bien cuando un cliente te desautoriza, discute contigo o demanda cosas imposibles.

[Home Improvement Leads](#) brinda consejos para lidiar con cuidado con clientes insatisfechos, así tus relaciones y, por ende, tu negocio, pueda prosperar.

Llega al tope del problema

No importa cuánto un cliente enojado pueda afectarte, la empatía puede ser de gran ayuda para resolver el problema. Escuchar y tratar de identificar el verdadero problema, lo más probable es que no es sólo que no le gustó el color del armario cuando lo vio en persona. Es evidente que las preocupaciones financieras van a ser comunes, pero mira más allá para identificar los tipos de clientes enojados que existen:

El cliente que no suelta el control. En ocasiones, las personas que tienen habilidades y experiencia en la renovación de vivienda piensan que saben cómo debe hacerse todo. Esto los lleva a criticar cada una de tus decisiones. Otros están en una situación económica difícil y no te dejan controlar los detalles porque temen que los costos se elevarán si dejan de vigilar un segundo.

Qué hacer: Es importante establecer (o reestablecer) límites y confianza. Si aún no lo has hecho, bríndales testimonios de clientes satisfechos. Asegúrales que posees todo el entrenamiento, el conocimiento y las licencias requeridas y que no habrá cambios significativos en los costos que no consultarías primero con ellos.

El cliente que no entiende el proceso. Un proyecto de construcción de vivienda contiene

muchas partes. Tienes gerentes de proyectos, subcontratistas, fabricantes, vendedores y repartidores. También están el clima, los permisos, las limitaciones financieras y un tiempo de entrega corto. Tu cliente puede enojarse porque no ve a todo el equipo en trabajo continuo, un trabajo que no puede continuar porque alguien, de quien no eres responsable, se equivocó en algo. Los clientes que no entienden el proceso pueden, incluso, tratar de convencerte de bajar el precio, aunque ya les hayas explicado que no es posible.

Qué hacer: Con mucha amabilidad, explica al dueño de la vivienda por qué es complicado el proceso. Explícales que te asocias y contratas personas y compañías en las que confías, pero que es común que alguien, en un proceso tan intrincado, se equivoque en algo. Explícales que tienes costos, al igual que ellos, y que necesitas cubrir esos costos y pagar a los trabajadores por un trabajo de calidad al final del día, por lo que el precio no puede bajar. Deja todo claro sin ser condescendiente.

El cliente que sólo quiere que lo escuchen. Los contratistas y los gerentes de proyectos son personas ocupadas. No te gastas todo tu tiempo tratando de persuadir al cliente para que se sienta bien sobre cada paso del proyecto, porque, bien, estás ocupado tratando de hacer feliz al cliente con un trabajo de calidad hecho en el tiempo debido. Pero hay ocasiones en las que los dueños de la vivienda se frustran debido a la poca comunicación y sienten que no tienes la disposición de escuchar sus preocupaciones, o sienten que su pareja o socio los desautoriza en cada paso y sienten que nadie tiene en cuenta sus sentimientos. En cualquier caso, estos clientes sólo necesitan que los escuches.

Qué hacer: Asegúrate de estar disponible para escuchar sus preocupaciones, pero también garantízales que todo está marchando a la perfección y que les dirás en caso de que algo ocurra. Si una persona desautoriza a otra, trata de mantener una comunicación deliberada con aquella que suele quedar relegada de las decisiones. No intentes resolver los problemas de las relaciones de nadie, pero sí respeta el deseo de la otra persona de saber lo que está pasando en su hogar.

Reconoce tus errores

