

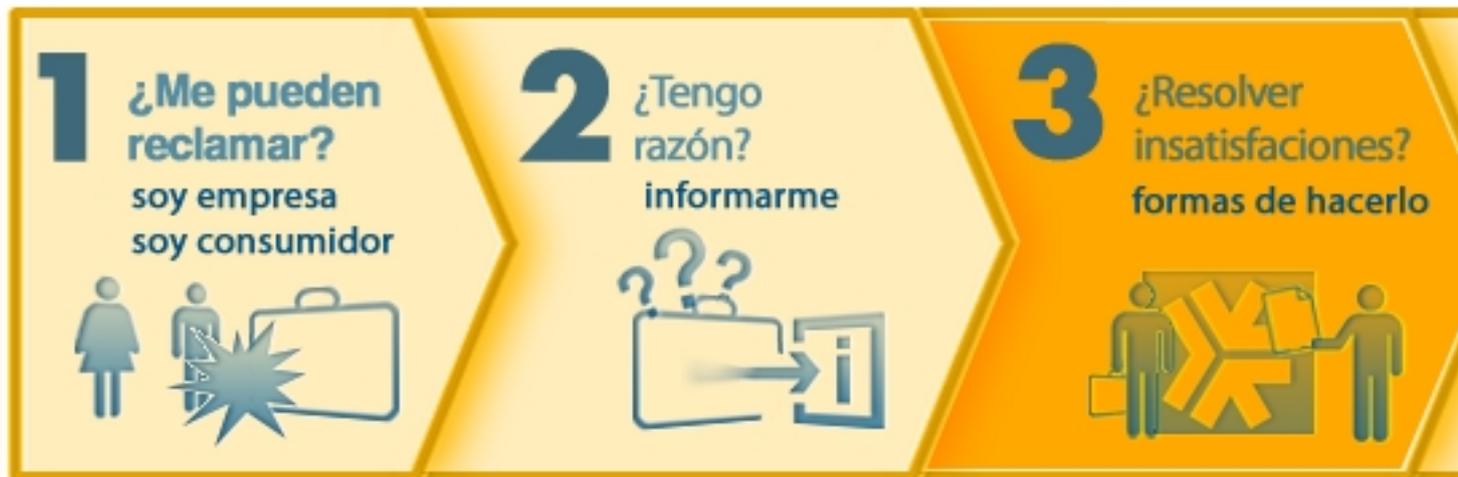
Me han reclamado 3.2: ¿Por qué negociar?

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Lunes, 21 de Julio de 2014 09:46

Reclamaciones, quejas o sugerencias en nuestra empresa Pasos para la gestión de reclamaciones, quejas o sugerencias.

Pique sobre los siguientes apartados siguiendo el orden indicado



Cómo resolver Introducción

- **¿Por qué seguir estos pasos?**
- [Obligaciones de los servicios de atención e información al cliente de su empresa](#)

1º

Negociar solución por la empresa

- ¿Por qué negociar?
- [¿Cómo negociar?](#)

2º

Entrega de la Hoja de Reclamaciones

- [Me han solicitado Hojas de Quejas y Reclamaciones](#)
- [Trámites y plazos de la Hoja de Reclamaciones](#)

3º

Solucionar mediante Arbitraje de Consumo

- [Proponga el Arbitraje de Consumo](#)
- [Trámites y plazos en Arbitraje](#)

4º

Me han reclamado 3.2: ¿Por qué negociar?

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Lunes, 21 de Julio de 2014 09:46

Reclamar en el Juzgado

- [¿Cuándo acudir al juzgado?](#)
- [Procedimientos judiciales recomendados](#)

Negociar solución en la empresa



Los servicios de atención al cliente; una obligación para las empresas. No es necesario ser una empresa experta en consumo ni en marketing de atención al cliente para percibir la sensación generalizada del nefasto funcionamiento de los servicios de atención al cliente (SAC) de las grandes empresas prestadoras de servicios o suministros básicos como el de telecomunicaciones, los suministros energéticos o los de las aseguradoras o servicios bancarios. Los hechos reclamados de cualquier reclamación interpuesta por consumidores ante alguno de estos sectores, viene presentada con un historial de infructuosas llamadas a servicios de atención al cliente, saturados, mal atendidos y no especializados. Y a la pérdida económica del consumidor se le une la pérdida de tiempo y el desgaste personal por el enfado y la sensación de no existir como cliente cuando existen problemas. Aunque también hay que decir que existen empresas empeñadas en mejorar la atención al cliente en la convicción de que ello supone una notable mejora de su imagen comercial y que esto repercuta positivamente en la calidad de sus bienes y servicios a la vez que reduce el número de reclamaciones.

La actual normativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios, [en su artículo 21](#)

, indica que todos los empresarios, personas físicas o jurídicas, PYMES o multinacionales, prestadoras de servicios o vendedores de bienes,

están obligados a facilitar atención al cliente ya sea de forma presencial (mediante oficinas abiertas al público),

Me han reclamado 3.2: ¿Por qué negociar?

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Lunes, 21 de Julio de 2014 09:46

a distancia

(servicio telefónico o dirección electrónica) y todas ellas están

obligadas a entregar un una clave identificativa y justificante por escrito

, en papel o cualquier soporte duradero, de la reclamación presentada.

¿Por qué negociar?

Existen

cuatro razones fundamentales

para querer negociar directamente en el establecimiento una solución a un conflicto de consumo con la persona consumidora o usuaria:

1. **Si se informó antes y lleva razón, llegar a acuerdos y fidelizar le será rentable:** Si la empresa o profesional está informada sobre sus derechos y como resolver conflictos, tiene la razón total o parcialmente, conoce la normativa y los procedimientos para reclamar administrativa y judicialmente y aporta tanto pruebas como soluciones y explicaciones justas y proporcionadas, puede dirigirse con seguridad y sobre la marcha a la persona consumidora o usuaria para exponer su postura frente a la insatisfacción o reclamación con el objetivo de resolver la misma. Fidelizar informando mejora la tasa de repetición de compra de la clientela.

2. **Es la vía más eficaz:** Negociar una solución y llegar a un acuerdo con la persona consumidora o usuaria es la vía más rápida y eficaz para dar solución al conflicto.

3. **Soluciones coherentes y justas mejoran la imagen de la empresa o profesional:** Negociar o proponer una solución acorde con el conflicto o aceptar propuestas razonables por la persona consumidora o usuaria evita mayores inconvenientes, posturas personales encontradas y aquellos trámites administrativos o judiciales que al final buscan la solución al conflicto. La imagen de la empresa o profesional será positiva antes, durante y después de la compra.

4. **Que una insatisfacción sea expuesta es una oportunidad para la empresa o profesional** : A veces con la simple manifestación de la insatisfacción y la explicación coherente del problema es más que suficiente para que sea resuelta. De esta manera, el problema se convierte en una oportunidad de mejora para que no vuelva a ocurrir.

RECUERDE: Cuando **la empresa o profesional no deseen resolver la insatisfacción** la persona consumidora y usuaria tendrá

[derecho a solicitar la Hoja de Quejas y Reclamaciones](#)

oficial de la Junta de Andalucía para manifestar sus discrepancias y pretensiones.