

# ¿Cómo calmar la situación?

¡Dile que Sí!



## Mantén la calma

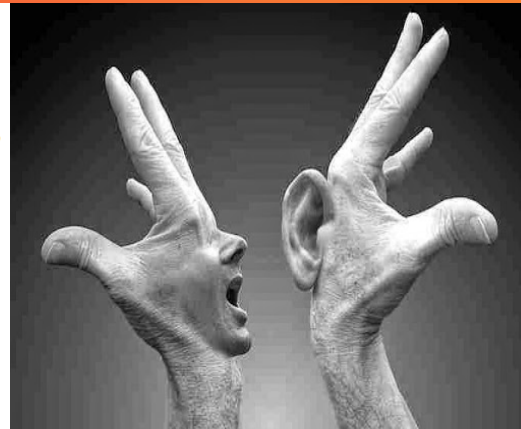
Lo peor que puedes hacer en esta situación es equiparar tu nivel de energía con la del cliente ya que esto puede ser el combustible para que se convierta en una *"explosión"* por parte del cliente.

- Evita levantar la voz.
- No seas sarcástico con el cliente.
- Haz tu mejor esfuerzo por mantener una voz tranquilizadora y ocultar cualquier frustración.

## Controla tu lenguaje corporal y facial

Es fácil leer las pistas no verbales de agresión y enojo en los cuerpos de otras personas pero *ten cuidado con los mensajes que tu propio cuerpo* pueda transmitir al cliente mientras estés con él. Por muy nervioso (a) que estés, evita:

- Reírte o fruncir el seño
- Poner los ojos en blanco.
- Apretar los puños o tensar la mandíbula.
- Cruzarte de brazos o poner las manos en la cadera.



## No invadas el espacio físico del cliente

Violar el espacio personal de alguien puede interpretarse como una muestra de agresión o una falta de preocupación por su nivel de comodidad. Cuando las personas se enojan, necesitan un área más grande de espacio personal, así que *dales mucho espacio a los clientes agresivos*.

- Para tu propia seguridad, trata de mantenerte detrás de un mostrador, una mesa u otra barrera para reforzar la distancia física entre tú y el cliente.

## Escucha la queja del cliente

Trata de *comprender al cliente* independientemente de cuál irracional sean sus términos en la escala de su enojo, podría haber una pizca de verdad en lo que diga.

- No lo interrumpas, incluso si quieres responder a algo que haya dicho.
- Usa pistas positivas no verbales de comunicación para demostrar que estas involucrado y atento a lo que te esta diciendo (contacto visual y/o asentir).



## Encuentra una solución al problema

Pregúntale al cliente lo que podrías hacer *para hacerlo sentir mejor* acerca de la situación. Sin embargo, los clientes agresivos a veces tienen demandas irracionales o te piden que hagas algo para lo que no estás autorizado.

- Trata de llegar a un compromiso, dándole solución al problema.
- Llama a tu Gerente si el cliente solicita algo de lo que tú no estas autorizado para proporcionarle.