

UF1:L'atenció a l'usuari



NF2: tipologia de clients,
reclamacions

Índex

- 1.- Tipologia de clients
- 2.- Fidelització de clients
- 3.- Conflicte
 - 3.1 Estratègies per a solucionar conflictes
 - 3.2. Instruments per a reclamar
 - 3.3.- Procediments per a reclamar



4.1. Tipologia de clients

Existeixen conductes dels éssers humans que es repeteixen

Important conèixer la tipologia per oferir un tracte més personalitzat

Expressives

Dominants

Analítiques

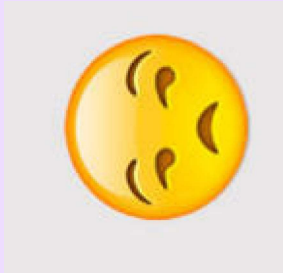
Indecises

Desconfiades

impulsives

EVITAR EL PREJUTJAR!!!

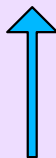
https://www.youtube.com/watch?v=yDBgZ_7Uc5Q

Tipologia de clients		
Tipus	Trets	Com atendre-les
Expressives 	• Generen i projecten confiança • Dinàmiques i efusives amb el tracte a la gent • Actuen per intuïció	• Escolta activa • Tractar-les professionalment • No pressionar-les, però fer-li propostes concretes perquè NO divaguin.
Dominants 	• Actives, eficients i espontànies • Fredes al tracte de la gent. Van directes a la qüestió • Els agrada controlar la conversació i es resisteixen a la venda	• Ens mostrarem fermes i segures • No entrarem en disputes • No li fem perdre el temps • No donar-li gaires alternatives, centrar conversa en objectius, estacar beneficis producte i recolzar-nos amb proves
Analítiques 	• Persones molt organitzades, prenen decisions basant-se amb les dades • Tenen clar el que busquen • Són objectius, busquen seguretat i compren de manera racional • Són eficients i coneixedores del que busquen	• Hem ser competents • Impecables en la presentació del producte(donar xifres, avantatges...) • S'ha d'indicar els inconvenients també • Hem de saber resoldre dubtes i preguntes
Indecisses 	• Tímides i insegures • Els hi costa plantejar el seu problema • Necessiten l'ajuda del professional • No discuteixen • Es refien del que dius , són conformistes	• Establir relacions d'amistat • NO "enganyar-les" mai i basar garanties basades en l'experiència • Cal guiar-les en la seva decisió de comprar però no posar-lis pressa.

Tipologia de clients		
Tipus	Trets	Com atendre-les
Desconfiades 	• Intransigents i res els sembla be • Dubten de tot i de tots • No exposen amb claredat el seu problema • Presenten reclamacions	• Hem de deixar-les prendre la seva pròpia decisió • Exposar objectivament els diversos productes que solucionin el seu problema i respondre als seus dubtes
Impulsiva 	• No tenen opinió clara • Poden canviar d'opinió sense gaires problemes • Són emotives i superficials	• Hem de donar llibertat, però guiar-les alhora de prendre la decisió més encertada • NO col·locar-li productes que NO li siguin útils.

M1.Prestacions, atenció sanitària

2. LA FIDELITZACIÓ DE CLIENTS

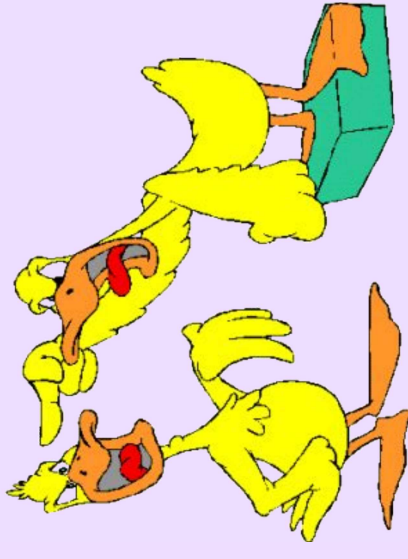
Activitats a realitzar per a mantenir els clients propis i per a captar nous clients  Satisfacció de les seves necessitats

Satisfacció d'un client: Percepció (a posteriori)
Expectatives (a priori)

ATENCIÓ PERSONALITZADA I DE QUALITAT

3.-CONFLICTE:

Situació a la que dues o més persones estan en desacord per alguna causa



Tipus de conflictes

- Insatisfacció per defectes propis dels productes
 - Es dona sobretot en parafarmàcia
 - És un conflicte objectiu
- Expectatives del consumidor no coincideixen amb els productes o serveis adquirits (subjectiu)
- Falta d'informació sobre el producte.
- Disconformitat amb preus de parafarmàcia
- Aquests conflictes en manifesten en forma de **queixa**, **reclamació** o **denúncia**



a) QUEIXA

Insatisfacció d'un client després d'adquirir un producte o servei

Posar en coneixement de l'empresa o de l'Administració uns fets que, malgrat no ser constitutius d'infracció administrativa, poden servir per millorar la qualitat dels béns i serveis que s'ofereixen al mercat. **Es pot presentar a la farmàcia o a l'administració**



- Tractar-la adequadament per poder millorar.
- No ha de ser un problema, serveix per a millorar el servei
- Important atendre-les, el client sempre creu que és justa, encara que estigui equivocat

b) Reclamacions

Insatisfacció d'un client després d'adquirir un producte o servei que es presenta de manera formal a una **oficina de consumidores**

El consumidor sol·licita obtenir la **reparació d'un dany**, l'anul·lació d'una prestació, el rescabament de quantitats, la rescissió d'un contracte i/o l'anul·lació d'un deute.



c) Denúncia

El consumidor vol posar en **coneixement de l'Administració** uns fets, esdeveniments o circumstàncies que poden ser constitutius d'infracció administrativa, per tal que administracions públiques competents, si escau, els investiguin i actuïn d'ofici per corregir la conducta infractora i, d'aquesta manera, defensin els interessos generals de les persones consumidores.



3.1 Estratègies per a solucionar conflictes

Les queixes/reclamacions /denúncies en una empresa de dues maneres:

➤ Com a problema



La OF mai es la responsable de l'error. Això es tradueix en reclamació i pèrdua de client.

► Com a oportunitat



Assumir responsabilitat. Potser ens hem equivocat

Realitzar canvi de producte

Compensar al nostre client (mostra, descompte)

Transformació de client insatisfet en satisfet. Tornarà

Oportunitat per millorar



Normes per a tractar queixes i reclamacions

- Adoptar una actitud positiva, no posar-nos nerviosos
- Intentar esbrinar la causa (amb preguntes oportunes)
- Dimensionar el conflicte en la justa mesura
- Agrair la queixa
- Conversar amb atenció i paciència (empatia, escolta activa)
- Deixar parlar sense interrompre (assertivitat)
- Sintonitzar amb el client (el seu problema és per a nosaltres prioritari i ho ha de notar)
- Associar-se amb el client. Pactar amb ell la solució
- Prevenir errors futurs. Hem de saber si el client queda satisfet amb la solució i l'informem del que s'està fent per a evitar que la situació es torni a repetir
- Compensar-lo per fidelitzar (mostres...)

3.2.Instrument per a reclamar

Quan el client no té una resposta satisfactòria a una queixa verbal, ha de presentar una reclamació per escrit:

Full de reclamacions

Document oficial amb la finalitat de presentar reclamacions al mateix establiment on s'originà la queixa o bé a les administracions de consum o associacions de consumidors

Mesura important per a la defensa dels drets dels consumidors

També obligatòries a les OF

Els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia han d'estar disponibles en català, castellà i, si escau, en anglès. A la Val d'Aran, també en occità.

Carta de reclamacions

A qui va dirigida la reclamació?

Dades del consumidor: nom, adreça, DNI, telf

Dades del proveïdor: nom, adreça, CIF

Per què es reclama? (exposo)

Documentació original del problema plantejat

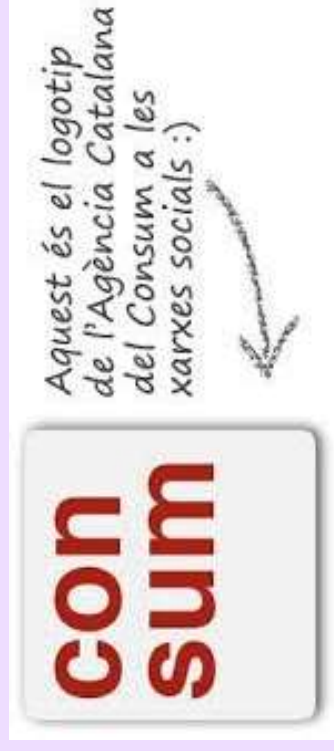
Quina solució es demana (sol·licito)

3.3.- Procediments per a reclamar

On reclamar?

Es presenta el full o la carta de reclamació a

1. Oficines d'Informació al Consumidor municipals (OMIC) o autonòmiques (Agència catalana de consum)



- ☐ Inicien una mediació
- ☐ Informen sobre els drets del consumidor i l'àmbit de consum en general
- ☐ Faciliten models de fulls de reclamació

2. Associacions de Consumidors i Usuaris



- ☐ Representació judicial i extrajudicial
- ☐ Formació
- ☐ Informació
- ☐ Consulta i difusió entre la població
- ☐ Educació per al consum
- ☐ Funcions amparades per la llei per atendre les reclamacions dels consumidors
- ☐ OCU, CUS

M1.Prestacions, atenció
sanitària

Com finalitza una reclamació?

L'empresa objecte de la reclamació és informada i al·lega el que trobi adient a l'organisme competent.

- Conciliació
 - Diàleg informal entre les parts
- Mediació
 - Intervenció formal d'un tercer
 - Creació d'un acta per part d'un lletrat expert en consum
- Arbitratge
 - Mitjançant un òrgan arbitral (Sistema Nacional d'Arbitratge de Consum) que decideix amb imparcialitat, independència i confidencialitat.
 - Sist extrajudicial
 - La decisió té la mateixa eficàcia que una sentència judicial
- Tribunal de Justícia
 - El jutge emet sentència corresponent al jutjat

3.4.-Legislació relativa a les reclamacions

➤ La Constitució Espanyola

Article 51

Garantir la defensa dels consumidors i usuaris
Protegir la seva seguretat, salut e interessos econòmics
Promoure la informació i educació de ciutadans
Fomentar les organitzacions de ciutadans

➤ Llei General per a la defensa dels Consumidors i Usuaris (LGCU)

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. (Vigente hasta el 1 de diciembre de 2007)

Reportatge mantingui's a l'espera. 30 minuts

<http://www.ccma.cat/tv3/alacarta/30-minuts/mantinguis-a-lespera/video/310>

0170/