

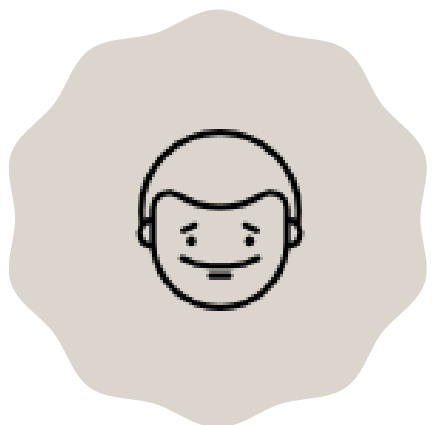
# COME GESTIRE I RECLAMI IN 5 STEP E NON AVERNE PIÙ PAURA

di Francesca Taddei



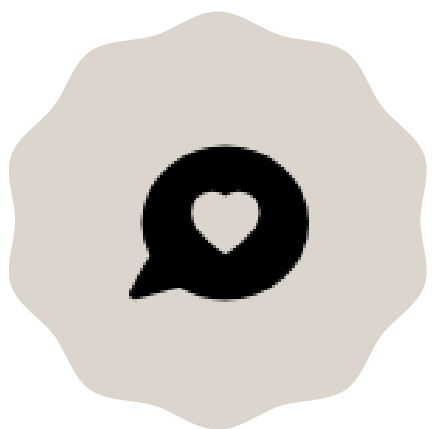
## RISPONDI SEMPRE E SUBITO

Non esistono clienti arrabbiati: lo diventano quando ricevono un cattivo servizio.



## SCUSATI PER L'ERRORE

Scusati anche se non hai torto: significa che dai più valore alla relazione che al tuo ego.



## RINGRAZIA IL CLIENTE

Ringrazialo spiegandogli il motivo per cui apprezzi il reclamo: hai l'occasione di migliorarti nel tuo lavoro.



## RISOLVI IL PROBLEMA

Prometti di fare qualcosa immediatamente. Non importa cosa ha causato il problema: cosa hai intenzione di fare tu?



## ANALIZZA IL RECLAMO

Condividi con il cliente la soluzione e riassumi per iscritto ciò che avete concordato. Analizza il reclamo per evitare che lo stesso errore si ripeta con un altro.