Come gestire i clienti difficili

come-gestire-i-clienti-3-2e98fad8

Per molti il cliente ha sempre ragione, ma per me non è così! Il cliente non ha sempre ragione, ha pienamente ragione solo quando le sue aspettative, che tu hai contribuito a generare nel suo immaginario, non vengono soddisfatte. Se gestisci un locale o un hotel ci saranno state occasioni in cui, nello svolgersi del lavoro, ti sarai imbattuto in un cliente poco comprensivo, ipercritico e semmai ostile; in una parola un *cliente difficile*. Poche sono le regole d'oro che ti permetteranno di gestire, in maniera efficace, un cliente "poco desiderato".

Ascolta. Non cercare di aprire un "dibattito" con un cliente difficile e insoddisfatto, lascia che dica la sua anche se sai cosa dirà dopo, o che non ha tutte le informazioni, ovvero che si sbaglia. Mentre ascolti, cogli l'occasione per *costruire un rapporto di empatia con lui* anche utilizzando la comunicazione non verbale, molto importante in questi frangenti. Un terzo fondamentale consiglio è: ***sii slow***. Parla lentamente, a bassa voce. Quando ti "avvicini" a una situazione di questo tipo con calma, non influenzato dal tono o dal volume di voce del cliente, non farai altro che far svanire man mano la sua rabbia.

Rispondigli come se tutti i tuoi clienti fedeli ti stessero guardando. Immagina di non parlare solo al tuo ospite, ma a un pubblico che sta osservando l'interazione fra di voi. Questo cambiamento di prospettiva può fornire un *cuscinetto emotivo*, se il cliente è verbalmente offensivo, e ti permetterà di pensare più chiaramente quando rispondi.

Quando ti dovrai arrendere, fallo. Se è evidente che per soddisfare un cliente scortese ci vorrà tanto, e tanta pazienza, potrebbe essere meglio prendere la strada maestra e tirare un compromesso a suo favore. Questo ti darà più tempo per coltivare altre relazioni con i clienti più "produttivi".

Non prenderla sul personale. Il cliente non ti conosce, sta solo sfogando la sua frustrazione su di te, che rappresenti l'azienda. Niente di più.

Ricorda che stai interagendo con un essere *umano.* A volte non siamo noi il problema, ma siamo solo una valvola di sfogo di una brutta giornata di qualcuno. *In bocca al lupo!*