



El equipo multimedia de JR pone a disposición de sus seguidores en la web el podcast Más que papel. **Autor:** Elizabeth Piferrer Quintero **Publicado:** 21/09/2017 | 06:42 pm

JR Podcast: Atención al cliente en Cuba, miradas desde lo público y lo privado

¿Tan mala es la atención al cliente en Cuba? ¿Qué ocurre cuando en un establecimiento le responden de manera incorrecta a quien solicita un servicio?. Sobre esas y otras interrogantes dialogó con la ciudadanía **JR Podcast**

Publicado: Lunes 24 julio 2017 | 10:26:04 am.

Publicado por: Ana Isa Vidal Díaz, Dailene Dovale de la Cruz

Miradas como cañón, sonrisas o simple indiferencia es la bienvenida a los clientes en muchos establecimientos. Aunque ese buen o mal trato a la población en ciertas instalaciones del comercio y la gastronomía es un fenómeno ya viejo, bastante descrito en las conversaciones de la ciudadanía en sus casas, las guaguas, los barrios... y, también, [en nuestra prensa](#).

¿Tan mala es la atención al cliente en Cuba? ¿Qué ocurre cuando en un establecimiento atienden de manera incorrecta a quien solicita un servicio?

Sobre esas y otras interrogantes dialogó con la ciudadanía **JR Podcast**, en un intento por visibilizar las maneras en que afecta a una persona estos tratamientos y sus opiniones al respecto.

[Descargue [nuestro podcast de Ivoox](#)]

Uno de los participantes en el debate de esta semana, el profesor de la asignatura de Economía Política en la Universidad de La Habana, Jean Carlos, nos explica que, aunque la razón de ser de toda empresa es vender su producto siempre hay algunas que brindan pésimas atenciones.

En esos sitios se sabe que la atención debe ser muy buena para que el cliente regrese y vuelva a consumir pero, aún así, se arriesgan a convertir en realidad la premisa de que un cliente insatisfecho le comente su incomodidad a un aproximado de seis personas, consolidando así la mala imagen de la empresa en cuestión.

De acuerdo con otros entrevistados, en el caso de los establecimientos particulares que ahora afloran en Cuba se articulan mejores estrategias de ventas. Abundan las

muchachas y jóvenes sonrientes, de atención rápida y amena. La razón, opinan, es que el éxito del negocio depende exclusivamente de la voluntad del comprador de su producto.

[Escuche aquí todas las opiniones]

Sin embargo, el profesor Jean Carlos opina que, incluso en los locales de los cuentapropistas, puede existir maltrato al cliente. Esto, agrega, tal vez se deba a una cultura de cómo debe ser la atención, que fue perdida mucho tiempo atrás y ahora resulta difícil de rescatar.

En esos casos, ¿cómo reaccionar?. «Eso depende. A veces, si estoy pasiva, lanzo una mirada fuerte para que sepa que no me gustó su trato o de lo contrario respondo de igual manera o peor», nos dice Rachel...

Para Ignacio, psicólogo a quien también pedimos sus opiniones, el problema va más allá de los locales gastronómicos. Las farmacias, dice, históricamente se caracterizan por un tratamiento arisco.

Todos concuerdan en un punto: la situación debe cambiar. Un refrán ya lo resumió antes: se atrapan mejor las moscas con miel que con vinagre. Y a algunos de nuestros establecimientos les falta azúcar y les sobra sal.

[Recomendamos: ¿[Los clientes aplastados por el plan?](#)]

Como en otras emisiones, aprovechamos el espacio en la web de JR para compartir con nuestros seguidores algunos consejos acerca de las maneras en que se puede satisfacer a quien solicita determinado servicio.

7 consejos útiles para ofrecer una excelente atención

1. Busque la satisfacción total en cada cliente

Usted debe conducirse bajo la premisa de que cada cliente suyo debe salir 100 por

ciento satisfecho. Tenga en cuenta que esas personas son la única razón por la que abre las puertas cada día. Las tareas administrativas... todas pueden esperar, pero un cliente no. Ellos no son una interrupción.

2. Deje su vida personal en casa

Todos tenemos días en que nos sentimos estupendamente, y días en los que querríamos escondernos en casa. Usted no debe permitir que su propio humor, afecte la manera en que trata a un cliente. Ellos esperan ser atendidos rápida y cortésmente. El cliente no tiene porque pagar las consecuencias de la demora de una guagua o de la última pelea con su pareja.

3. Salude a cada cliente

Sin importar si el local está lleno o hay poco movimiento, todo cliente debe ser recibido con algunas palabras de bienvenida. Un simple saludo como «buenos días» bastará, pues le permite saber que hay alguien ahí que puede asistirlo y que usted está contento de que haya entrado.

4. Nunca califique a sus clientes por su apariencia

Dicen por ahí que «como te ven, te tratan». No piense así. No importa que la persona no luzca como un posible comprador. Atiéndala como si fuera el mejor de sus clientes, porque podría serlo.

5. Deje que el cliente tenga su espacio

Todos tenemos una cierta medida de «espacio personal» que necesitamos para sentirnos cómodos. Algunos clientes van a ser muy amigables y abiertos desde un principio, mientras otros se sentirán incómodos si usted trata de acercarse demasiado.

6. No interrumpa, ¡escuche al cliente!

Muchas veces un vendedor detendrá a un cliente en medio de una oración, para decir algo que considera importante. Independientemente de cuán ansioso esté para

decirle, espere hasta que el cliente haya terminado de hablar.

7. Baile al ritmo del cliente

Adapte su estilo al de esa persona. Un tono más relajado, puede ser apropiado para algunos clientes, mientras que otros responderán mejor a uno más formal. Un buen vendedor no tiene solamente un estilo, sino que «sabe bailar al compás de todo tipo de música».

Hay muchas maneras de lograr que la experiencia de compra sea placentera. Pero es importante recordar que usted, puede hacer la diferencia.

Fuente: [Lista](#) publicada por Gerardo González, Licenciado en Ciencias de la Comunicación con un posgrado en Comunicación Organizacional, ambos en el Tecnológico de Monterrey, en México.

<http://www.juventudrebelde.cu/cuba/2017-07-24/jr-podcast-atencion-al-cliente-en-cuba-miradas-desde-lo-publico-y-lo-privado>

Juventud Rebelde | Diario de la juventud cubana

Copyright © 2017 Juventud Rebelde