

Your Best Present: A Complaint from

Eng. German Bernate*

When the organization listens and positively solves all the problems he or she presents, it will have a loyal customer.

In modern administration, managers are always concerned about the cost of a marketing study. Without much effort, they can make use of an element which is very economical, practical and has a low cost. What should be done? It is easy: just implement a Procedure to take care of complaints in your company.

Yes, and we are pleased to repeat it: a formal Procedure, to which reference is made in your Quality Manual (which we know is available at your company). It should be prepared using the technique used in preparing these documents and it should be provided to all employees, from the general manager to the last co-worker; it should be commented with and explained to your suppliers, who are your business partners and it should be informed to your present and prospective customers.

Another further step still: Would your company be willing to create a complaint and suggestions unit? Please, take note that now a new perspective is being introduced. Whoever complains also has the wish to suggest how to improve our product or service and is providing this information to us with his or her best wish for us to improve our activity and suggests it for free. No less than for free!

Do we Know what a Complaint is?

Of course we all know it. Then, what is the intent of posing this question? Let's divide it into pieces and look for different explanations.

A simple complaint indicates that the receiver of the goods or services finds that his or her expectations thereof have not been satisfied with the expected quality. This unsatisfied customer

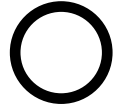
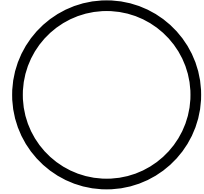
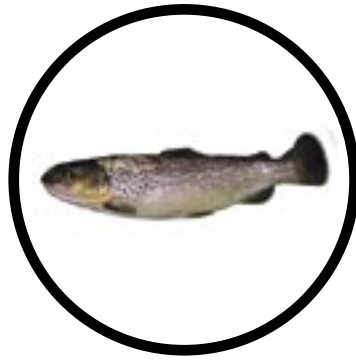
Su mejor regalo:
una queja de su cliente

Ing. Germán Bernate*

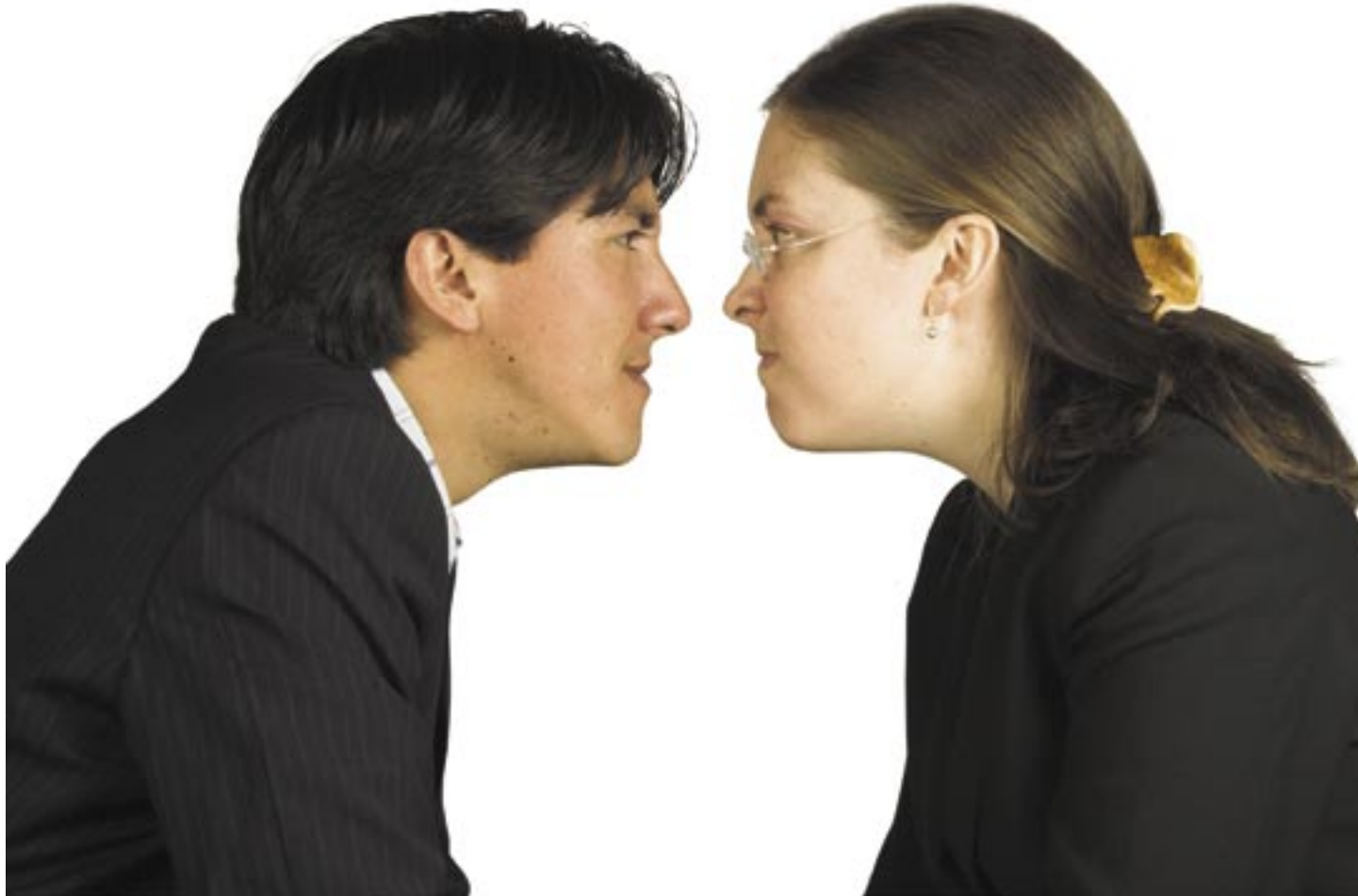
Cuando nuestra organización escucha con atención y soluciona en forma positiva los problemas, tendrá un cliente leal.

En la administración moderna los gerentes siempre están preocupados por los costos que puede tener un estudio de mercadeo. Sin mucho esfuerzo pueden disponer de un elemento que resulta muy económico, práctico y con costos bajos. ¿Qué se debe hacer? Fácil: implemente en su empresa un Procedimiento para la atención de quejas.

Si señores, con agrado repetimos: un Procedimiento, formal, referido en su Manual de Calidad (que sabemos está disponible en su empresa). Escrito con toda la técnica para la elaboración de estos, difundido entre todos los empleados, desde el gerente general hasta el último colaborador; comentado y explicado a sus proveedores,



your Customer



The customer will look for someone who best satisfies his or her requirements.

makes a huge favor to us by stating his or her dissatisfaction and enables us to verify our procedures to improve or rectify our delivery.

When our organization comes in contact with the customer, listens to him or her attentively and positively solves all the problems he or she presents, it will have a loyal customer. If the opposite occurs, the customer will look for someone who best satisfies his or her requirements. Let us

El cliente buscará a alguien más que le satisfaga sus requerimientos.

que son sus socios de negocios; comunicado a todos sus clientes y prospectos.

Un paso más: ¿Su empresa estaría dispuesta a crear una unidad de quejas y sugerencias? Favor de observar que ahora se introduce una nueva perspectiva: Quien se queja también tiene el deseo de sugerir cómo mejorar nuestro producto o servicio: y nos está dando esta información con su mejor deseo para que mejoremos nuestra actividad: y lo sugiere gratis, ¡gratis, ni más ni menos!

The customer expects is to give a prompt reply and solve the situation in a rapid and timely way.

remember that in modern times, no organization can lose a customer, because all, absolutely all, are important.

Attention: Company Officers do not Like Complaints

It is probably that during a recent trip, your plane has not left on time. Without your receiving a proper explanation, it has been decided you will be leaving a couple of hours later. One of the airline employees says, "Well, what's a couple of hours?", attempting to crack a joke, which, by the way, bothers the customers who are already annoyed with this attitude, even more. The offended party can chose to complain in writing, stating his or her frustration. He or she knows for sure not to expect and answer. He or she can also select the simple solution: not to complain and change airlines.

Some Bank officials in your city adopt strange attitudes. "Today we don't receive payments for services from anyone, not even those who have an account in this bank."

Or this pearl of wisdom: 'I did not invent anything. I am just obeying orders and end of discussion.' Fortunately, now there are so many banks that you can walk a block and change service providers. Of course, you won't be bothered with complaining at your old bank. You know that you won't get an answer and that they won't pay any attention to you.

How Much is Customer Loyalty Worth?

Getting customers these days, whatever your business, is difficult. Therefore, you must look for all possible mechanisms to make them remain with you forever. Yes, sir, forever!

When a customer feels he or she is well taken care of and experiences small or large problems with our products or services, this customer will not hesitate to let us now about it. The customer expects is to give a prompt reply and solve the situation in a rapid and timely way. On some occasions, it is possible that the customer may not be right, but that is of no great concern. The customer is providing us with the opportunity to emphasize the bounties of our good service and, by the way, we can identify new business opportunities. Before providing a bad response or pretending to ignore the complaint, just ask yourself how much money does this customer spend with you in a five year period? And how much can that customer make you grow in that



¿Sabemos qué es una queja?

Desde luego, todos lo sabemos. Entonces, ¿qué se pretende al formular este interrogante? Vamos por partes y busquemos diversas explicaciones.

Una queja, en forma simple, indica que el receptor del bien o servicio no encuentra que sus expectativas sobre el mismo estén satisfechas con la calidad esperada. Este cliente, insatisfecho, nos hace un inmenso favor al señalar su inconformidad y nos permite verificar nuestros procedimientos para mejorar o rectificar nuestra entrega.

Cuando nuestra organización entra en contacto con el cliente, le escucha con atención y soluciona en forma positiva los problemas que plantea, tendrá un cliente leal. En caso contrario, este cliente buscará a alguien más que le satisfaga sus requerimientos. Recordemos que ninguna organización puede, en tiempos modernos, perder un cliente: todos, absolutamente todos, son importantes.

Atención: a los funcionarios no le gustan las quejas

Es muy probable que en algún viaje reciente su avión no haya salido a tiempo. Sin que usted reciba una explicación apropiada, simplemente se decide que partirán un par de horas mas tarde. 'Qué tanto son dos horas', comenta uno de los empleados de la aerolínea, intentando simular un chiste, que, de paso, molesta mas a los clientes indignados con este proceder. El ofendido puede optar por quejarse por escrito, reflejando su frustración. Sabe, con certeza, que no recibirá ninguna respuesta. También puede optar por la solución simple: no quejarse, pero cambiar de aerolínea.

Algunos funcionarios en los Bancos de su ciudad toman actitudes extrañas: 'hoy no recibimos el pago de servicios, a nadie, ni siquiera a los que tienen cuenta corriente en este banco'.

O esta otra perla: 'yo no inventé nada: cumplo las órdenes que me dan y punto'. Por fortuna ahora existen tantos bancos que usted puede caminar una cuadra y cambiar de proveedor de servicios: desde luego no se molestará en quejarse en su antiguo banco. Sabe que no le contestarán y que no le harán el más mínimo caso.

¿Cuánto vale la lealtad de un cliente?

Conseguir clientes, en estos días, cualquiera que sea su negocio, es difícil. Por tanto, se deben buscar todos los

Él espera que le demos una respuesta y resolvamos la situación en forma rápida y oportuna.

period? After you have made the pertinent calculations for those five years, surely you will look for a way to duly take care of your customer.

A word of advice: do not attempt to refute your customer with unclear reasons. Your customer is legitimately complaining and you must take care of him or her. Your competitors want to work with them and providing all those goods and services that you are treating disdainfully.

Prepare Yourself so your Organization may be Receptive to Complaints.

Theoreticians of Quality Assurance are always taking about Continuous Improvement. This technique is important and contributes quite a bit to the idea that work is being done by having a Compliant and Suggestions Unit.

The first step is to have the approval of the company's senior directors. It is important for the improved customer service and attention policy to come from the organization's highest level.

The second step is preparing a Procedure for taking care of complaints. It is important to consult with other organizations to verify what they have done in this regard. It is also advisable to consult with quality experts who will provide appropriate knowledge on the subject.

The third step is to train the entire company's personnel in taking care of complaints. The manual will be available to all the organization's members and workshops will be held to learn this new and novel technique.

The fourth step will be to inform customers and suppliers on this new course the company is taking. It is deemed important to invite them to talks and demos on these new procedures. Customers must perceive our sincere desire to professionally deal with all their complaints and suggestions.

Advantage can be taken of these talks and new service and products can be shown.

The fifth step is to continue with this new way of taking care of customers. The Procedure to deal with complaints must be reviewed and expanded, since this is an important solution for the organization's growth.

When Should We Begin?

Immediately. Others have already begun in a fully formal way.

* German Bernate is an electronic engineer, a graduate of the Universidad Distrital in Bogotá, Colombia and he has spent his entire life in the environment of Computer Technology.

mecanismos posibles para conseguir que permanezca con nosotros por siempre. Sí señor: por siempre.

Cuando un cliente se siente bien atendido y experimenta pequeñas o grandes molestias con nuestros productos o servicios, no vacilará en hacérselo saber. Él espera que le demos una respuesta y resolvamos la situación en forma rápida y oportuna. En algunas oportunidades, es posible que no tenga razón: esto es lo de menos; nos brinda la oportunidad de enfatizar en las bondades de nuestro buen servicio y de paso podemos identificar nuevas oportunidades de negocios. Antes de dar una mala respuesta o pretender ignorar la queja, pregúntese cuanto dinero le compra este cliente en un lustro. Y cuanto puede hacerlo crecer en ese lapso. Hechas las cuentas en los referidos cinco años, con seguridad usted buscará la forma de atender en forma debida a su cliente.

Una advertencia: no intente refutar a su cliente con razones poco claras. Su cliente se queja en forma legítima y debe ser atendido: Los competidores estarán deseosos de trabajar con ellos y brindarles todos los productos y servicios que usted está desdénando.

Prepárese para que su organización sea receptiva a las quejas

Los teóricos de Aseguramiento de Calidad siempre están hablando de Mejoramiento Continuo. Esta técnica es importante y contribuye mucho a la idea que se está trabajando: Disponer de una Unidad de Quejas y sugerencias.

El primer paso será contar con la aprobación de la alta dirección de la empresa. Es importante que se fije la política de mejora de la atención a los clientes desde la cúpula de la organización.

El segundo paso será la elaboración de un Procedimiento para la atención de quejas. Es importante consultar con otras organizaciones para verificar que han hecho sobre este tema. También es recomendable consultar expertos en Calidad: ellos brindarán conocimientos apropiados sobre el tema.

El tercer paso es entrenar a todo el personal de la empresa en la atención de quejas. El manual estará a disposición de todos los miembros de la organización y se brindarán talleres para aprender esta nueva y novedosa técnica.

El cuarto paso será comunicar a los clientes y proveedores sobre esta nueva dirección de la empresa. Se considera importante invitarlos a charlas y demostraciones sobre los nuevos procedimientos. El cliente debe percibir nuestro deseo sincero de atender en forma profesional todas las quejas y sugerencias.

Esta charla también se puede aprovechar para mostrar nuevos productos y servicios.

El quinto paso es continuar con esta nueva forma de atender a los clientes.

Se debe revisar y adicionar el Procedimiento para la atención de quejas: esta es una solución importante para el crecimiento de la organización

¿Cuándo comenzar?

De inmediato: ya otros lo han iniciado, con toda la formalidad.

* Germán Bernate es ingeniero electrónico egresado de la Universidad Distrital de Bogotá, Colombia y toda su vida laboral transcurrió en el ámbito de la Tecnología Informática.