DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

Cliente clave enfadado: de la queja a un acuerdo que dure

Módulo adaptativo | ~20 min

En B2B, perder una cuenta clave sale caro: captar un nuevo cliente cuesta entre 5 y 25 veces más que retener uno. El enfoque de este módulo: abordar la queja de un cliente enfadado como una negociación completa, que se prepara de antemano con opciones reales, se conduce sin ponerse a la defensiva y se cierra con un acuerdo escrito y un seguimiento que convierte la incidencia en fidelidad.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

01 Preparar una conversación con un cliente enfadado elaborando tres opciones de solución y una opción de ruptura que refuerce la propia posición.

02 Escuchar y reformular las quejas sin ponerse a la defensiva, y reconocer un fallo real para restablecer la confianza.

03 Exponer el propio punto de vista con calma y luego construir un acuerdo aceptable dejando que el cliente proponga primero su solución.

04 Asegurar el acuerdo por escrito y cuidar la relación con un seguimiento que convierta la incidencia en fidelidad.

PÚBLICO DESTINATARIO

Comerciales, gestores de cuentas, consultores: todos los que tratan con un cliente B2B enfadado y quieren llegar a un acuerdo.

- **Requisitos previos:** ninguno

DESARROLLO DEL MÓDULO

En autonomía, con un entrenamiento adaptado a cada participante.

1 **Autodiagnóstico**: sobre 9 dimensiones, para situar las propias prácticas y orientar el entrenamiento.

2 **Vídeo de experto**: de 10 minutos, con 3 pausas de reflexión.

3 **Casos prácticos**: 2 primeros casos elegidos a partir del autodiagnóstico y, después, otros 16 opcionales. Cada respuesta recibe un feedback: sus efectos y una pista para mejorar.

4 **Compromiso con fecha**: una acción que probar, redactada por el participante o elegida entre las propuestas.

5 **Ficha resumen descargable**: puntos clave, preguntas, compromiso, notas personales y listas de comprobación.

EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

Umbral: 80 %

La puntuación tiene en cuenta las respuestas a los casos prácticos, el compromiso formulado y, en su caso, las actividades de aprendizaje complementarias. Para validar el módulo se requieren un compromiso y una puntuación de al menos 80 %.

MÉTODOS Y MODELOS

- Opción de salida o ruptura: inspirada en la BATNA/MAAN (Fisher & Ury, Obtenga el sí, 1981, Harvard Negotiation Project)
- Método Afthonios en 5 pasos para gestionar a un cliente B2B descontento (preparar las opciones, escuchar y reformular, exponer la propia visión, construir una solución, confirmar por escrito)
- Escucha activa y reformulación: inspirada en Carl Rogers
- Paradoja de la recuperación del servicio (service recovery paradox): McCollough & Bharadwaj, 1992

FUENTES Y REFERENCIAS

- Bain & Company (Frederick Reichheld): un aumento del 5 % en la retención de clientes genera un aumento de entre el 25 % y el 95 % en los beneficios (Harvard Business Review, 2000)
- Harvard Business Review (Amy Gallo, 2014): captar un nuevo cliente cuesta entre 5 y 25 veces más que retener a uno existente
- Fisher & Ury, Obtenga el sí, 1981: BATNA (mejor alternativa a un acuerdo negociado)
- McCollough & Bharadwaj, 1992: concepto de paradoja de la recuperación del servicio (service recovery paradox)

Módulo creado por Afthonios.com.

Contenido verificado el 13 de octubre de 2026