DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

Cliente enfadado cara a cara: rebajar la tensión al momento

Módulo adaptativo · ~20 min

Ante un cliente enfadado, todo se decide en pocos minutos. Este momento se ha vuelto estratégico: en la era de las reseñas en línea, una reclamación bien gestionada cara a cara evita una mala reseña, más aún cuando tres de cada cuatro clientes las consultan antes de comprar. El módulo se centra en la desescalada inmediata, en cinco pasos, sin olvidar la protección del colaborador que trata con el público.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

01 Regular la propia emoción ante el enfado del cliente, entendiendo que no va dirigido a uno personalmente.

02 Acoger la emoción del cliente sin justificarse, y disculparse de forma oportuna cuando la crítica es fundada.

03 Seguir los cinco pasos de la desescalada: acoger, reformular, aclarar, proponer y escalar el caso si es necesario.

04 Protegerse a largo plazo: poner un límite firme ante los excesos y analizar lo ocurrido tras una situación difícil.

PÚBLICO DESTINATARIO

Puestos de atención al público, tienda y servicio posventa, en contacto directo con clientes a veces descontentos.

- **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

- Método de desescalada en 5 pasos (acoger, reformular, aclarar, proponer, derivar): principio Afthonios, inspirado en las secuencias de service recovery tipo LAST / HEARD
- Acogida de la emoción y reformulación: inspiradas en la escucha activa (Carl Rogers)
- Regulación emocional y replanteamiento de «la historia que se cuenta el cliente»: inspirados en Crucial Conversations (Patterson et al.)
- Método Afthonios: 3 prácticas para proteger al colaborador (límite firme, aviso del incidente, análisis posterior)

FUENTES Y REFERENCIAS

- BrightLocal, Local Consumer Review Survey, 2024: el 75 % de los consumidores lee las reseñas en línea antes de elegir
- White House Office of Consumer Affairs / TARP (J. Goodman): un cliente descontento se lo cuenta a 9-15 personas; una reclamación bien resuelta, a 4-6 personas
- Trabajos sobre el service recovery: Hart, Heskett & Sasser, Harvard Business Review, 1990
- Ratio «12 a 1» (Ruby Newell-Legner / Lee Resources): hacen falta muchas experiencias positivas para borrar una experiencia negativa

Módulo creado por Afthonios.com.

Contenido verificado el 13 de octubre de 2026