

Respuesta Rápida

Para reclamos de los clientes, muestre oportuno interés y aplique un plan de acción correctiva

LOS RECLAMOS del cliente son parte de cualquier negocio, y la capacidad de respuesta de una empresa a los reclamos es crucial en el mantenimiento de una relación comercial mutuamente beneficiosa.

En estos días, existe la falsa idea en el mundo empresarial sobre el verdadero significado de la respuesta al cliente. Por ejemplo, si un cliente exige un plan de medidas correctivas de una empresa, significa que el cliente está buscando una respuesta inmediata a una discrepancia implicando a los niveles de servicio o performance de la cadena de suministro, independientemente de la causa raíz o del responsable de la actividad.

Debes tener un plan

El uso de un plan de acción correctiva o responder al cliente no implica asumir la culpa. Además, al responder al cliente no implica compromiso corporativo con un plan de acción correctiva ilógico. Los

planes de acciones correctivas son buenas herramientas para documentar el problema, la causa principal, así como cualquier contención y otras acciones necesarias para minimizar o prevenir la recurrencia. Si la culpa es de otro proveedor, entonces esto debería indicarse diplomáticamente en la respuesta.

El proveedor que no tiene la culpa puede utilizar esta experiencia como una lección aprendida y reforzar sus propias políticas de prevención de defectos para mejorar la performance de la cadena de suministro en su totalidad.

Una empresa tiene que responder al cliente, incluso si es un caso aislado no repetitivo o si no es culpa de la empresa. Del mismo modo, si el cliente exige una respuesta, ya sea a través de un programa de acción correctiva o a través de un formato de acciones correctivas del cliente, también se solicita una respuesta.

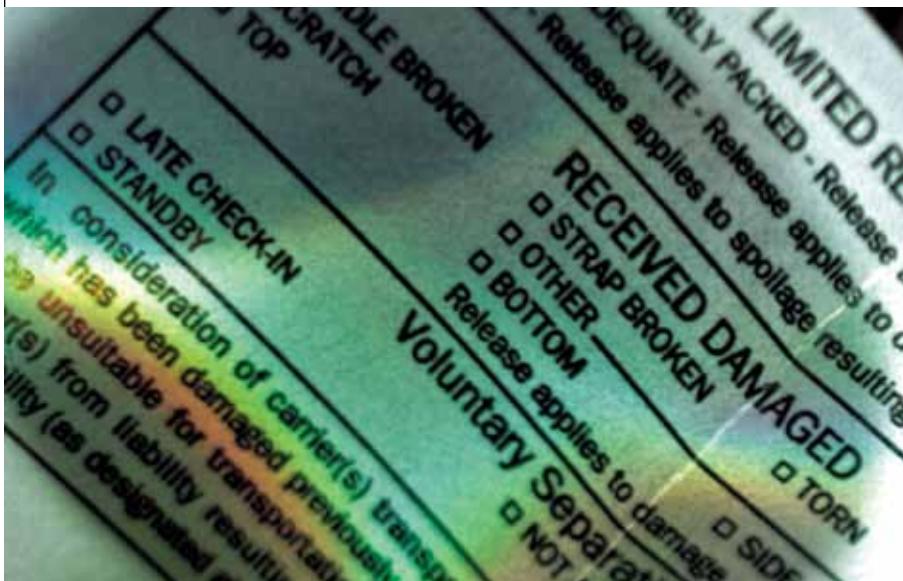
Por otra parte, es una historia dife-

rente si el cliente simplemente hace una averiguación. En esta etapa, la situación aún puede ser mitigada, tal vez mediante la comunicación con el cliente, o examinando por medio de un proceso de escalado. Una vez que el cliente solicita una respuesta por escrito, sin embargo, debe entregarse una respuesta formal de acción correctiva, independientemente de la política de escalada.

En forma oportuna

Si el tiempo de investigación se estima que superará el plazo del cliente, la empresa debe emitir un informe inicial indicando el estado y la fecha de finalización. Luego, una vez concluida la evaluación, la empresa debe emitir un informe de seguimiento. Esta opción es mejor que no responder al cliente debido a que la información es incompleta. Es importante que los esfuerzos de la compañía sean visibles para que el cliente no sienta que su reclamo está siendo ignorado.

Comprender las expectativas del cliente para dar una respuesta a su inquietud expresada minimizará la incomodidad del cliente. El cliente ya está molesto por la discrepancia-sea culpa de la empresa o no, por lo que una respuesta tardía proporciona al cliente una percepción negativa del programa de medidas correctivas de la empresa. **QP**



JANET BAUTISA SMITH es Directora Corporativa de Calidad en ProTrans International in Indianapolis. Obtuvo su diploma en Ingeniería Química de la University Santo Tomas en Manila, Philippines. Es socia de ASQ y obtuvo certificaciones de ASQ como Gerente de Calidad, Auditor de Calidad e Ingeniero de Calidad. Smith obtuvo su Certificación de Lean Six Sigma Black Belt a través de su anterior empleo.