



Cómo hablar con los clientes sobre la cobertura facial:

Hablar sobre el uso de mascarillas a veces puede ser complicado e incluso incómodo. Como parte del compromiso de proporcionar espacios seguros COVID-19, las empresas deben garantizar que el ambiente interior sea seguro para todos. Esto significa que todos deben estar enmascarados.



A continuación, se ofrecen algunas sugerencias para hacer un plan con sus empleados sobre cómo hablar con los clientes que no usan cubiertas faciales:

1. Proporcione máscaras gratis para cualquier persona que no la use al entrar.
2. Coloque a un empleado capacitado junto a la puerta: alguien que pueda hablar con cualquier posible no enmascarador. Prueba esta línea de apertura:

‘¡Bienvenido! Estamos muy contentos de que visite nuestro negocio. Estamos haciendo todo lo posible para cumplir con la orden estatal de mascarilla, ¿le importaría usar una cobertura facial mientras está adentro? Tenemos algunos aquí si no tienes uno.’

3. Capacite a los empleados para que manejen el conflicto. Realice una sesión de capacitación sobre cómo manejar a un cliente descontento y luego realice un juego de roles. Haga que su equipo simula una situación tensa y vea cómo los empleados podrían manejarla. Es mejor resolver los problemas en el entrenamiento que en una situación real.
 - a. **Asegúrese de que todo su equipo esté informado de las reglas** para que puedan responder adecuadamente cualquier pregunta que puedan tener los clientes. Asegúrese de que su equipo utilice los mismos mensajes y aplique las reglas de la misma manera para evitar confusiones.
 - b. **Utilice la comunicación empática:** nuestro país atraviesa un momento tenso, y esa tensión se está manifestando en forma de clientes estresados. Asegúrese de que sus empleados sepan qué deben evitar frustrarse y responda a las quejas con un tono respetuoso y empático. Por ejemplo:
 - "Por supuesto, haz lo que quieras en otras ocasiones, pero ¿podríamos estar de acuerdo en que, solo por ahora, usas una máscara dentro de nuestro negocio?"

- "Respeto que es importante para usted ser escéptico y estoy de acuerdo en que las recomendaciones cambian con frecuencia. Pero dado que la evidencia definitivamente muestra que incluso algunas personas jóvenes y saludables pueden enfermarse gravemente, ¿podría pedirle que use una máscara mientras está dentro de nuestro negocio?"
- c. **Capacítese para que primero escuchen las quejas del cliente, sin asumir que ya saben cómo van a responder.** La primera interacción con esa persona puede determinar la totalidad de la conversación. Entonces, si su empleado primero se acerca al cliente desde un punto de vista de investigación, en lugar de presunción, la situación podría reducirse antes de que empeore.
- d. **Sea transparente.** Su empleado debe establecer las reglas, pero también adaptarse a cualquier circunstancia que pueda aplicarse a ellos (es decir, discapacidades). Si el cliente simplemente no quiere reconocer su política, primero reitere cuáles son las reglas en el establecimiento y luego intente comprender cuál es el razonamiento real detrás de su negativa. Por ejemplo, si su razonamiento es que sienten que los requisitos les están quitando libertad, responda destacando que es la libertad de la empresa decidir quién puede estar en el edificio. O que la orden estatal actualmente establece que el enmascaramiento dentro de las empresas es obligatorio y usted simplemente lo está cumpliendo. Puede comparar esta orden de seguridad con las leyes sobre cinturones de seguridad: están vigentes para la mayor seguridad de la comunidad.
- e. **Pedir disculpas.** Por las molestias y al mismo tiempo seguir el consejo anterior de decirles a los clientes que este es un pedido para todo el estado y no el suyo.
- f. **No debatir. Desescalada con calma. Utilice un lenguaje directo y positivo.** Capacite a sus empleados para que no señalen con el dedo ni se involucren en una discusión que agravará aún más la situación. Mantenga la calma, tome en serio sus quejas, sea personal e incluso amable; la mayoría de las personas responderán bien a alguien que esté tranquilo.
- g. **Sugerir alternativas.** Arma a tus empleados con soluciones alternativas para ayudar a resolver el conflicto. Si su cliente no quiere seguir las reglas sin una razón válida, ofrézcale otra forma de comprar: si tiene una recogida en la acera, informe al cliente que la política mantiene a todos a salvo. Hágales saber que pueden utilizar estos modelos comerciales alternativos.
- h. **Sepa cuándo pedir ayuda.** Incluso si su empleado está equipado con la mejor capacitación sobre cómo manejar a los clientes descontentos, debe conocer sus límites y saber cuándo pedir ayuda. Establezca una jerarquía para cuando un miembro del equipo necesite ayuda con un cliente quejándose. Planifique a quién debe acudir el empleado y cuándo. Este podría ser un administrador para los clientes particularmente descontentos, o en las peores situaciones, si se siente amenazado y el cliente se niega a irse, la policía.