

L U M B R E



Gestión de quejas y reclamaciones

22/10/2026

Antes de empezar

Cómo atender quejas de clientes sobre productos, servicios y entregas. Proceso de resolución, documentación necesaria y técnicas de comunicación efectiva.

QUÉ APRENDERÁS

- Gestionar correctamente quejas y reclamaciones de clientes, aplicando técnicas de escucha activa, resolución rápida y documentación adecuada para proteger al cliente y a la tienda.

Para dominar este tema

Las quejas y reclamaciones son inevitables en cualquier negocio. La diferencia entre una tienda buena y una mala no es si tiene quejas, sino cómo las gestiona. Una queja bien resuelta convierte un cliente enfadado en un cliente fiel. Una queja mal gestionada convierte un cliente enfadado en un cliente perdido que además habla mal de la tienda.

1. Tipos de quejas más frecuentes

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

1. Seis categorías de quejas en tienda de pinturas



TIPOS DE QUEJAS MAS FRECUENTES

Producto defectuoso: pintura grumosa, color erroneo

Atencion al cliente: trato inadecuado o falta de informacion

Problemas de entrega: retrasos, danos, producto equivocado

Precio y facturacion: cobros incorrectos, descuentos no aplicados

Servicio postventa: garantia no resuelta, falta de seguimiento

Instalacion o aplicacion: resultado diferente al prometido

Seis categorías de quejas: producto defectuoso, atención al cliente, problemas de entrega, precio y facturación, servicio postventa y resultado de aplicación.

2. Proceso de resolución de quejas

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

**2. Seis pasos para resolver
cualquier queja**



PROCESO DE RESOLUCION DE QUEJAS

1. Escuchar activamente: dejar hablar sin interrumpir
2. Disculparse y mostrar empatia: validar su malestar
3. Identificar el problema: preguntar datos concretos
4. Ofrecer soluciones: dar opciones reales y viables
5. Resolver rapido: ejecutar la solucion elegida
6. Seguimiento: confirmar que el cliente quedo satisfecho

Seis pasos del proceso: escuchar activamente, disculparse con empatía, identificar el problema, ofrecer soluciones, resolver rápido y hacer seguimiento.

3. Documentación de reclamaciones

Documentos según el tipo de reclamación

Tipo de reclamación	Documentación necesaria	Quién la tramita
Queja verbal leve	Registro interno del empleado	Empleado que atiende
Queja por producto defectuoso	Ticket + fotos + nº lote + producto	Empleado + responsable
Reclamación formal escrita	Hoja oficial + DNI + toda documentación	Responsable de tienda
Reclamación por entrega	Albarán + fotos del daño + ticket	Transportista + tienda
Reclamación postventa	Ticket + fotos del defecto + nº lote	Fabricante (vía tienda)

DOCUMENTACION DE RECLAMACIONES

Hoja de reclamaciones oficial: disponible siempre

Datos del cliente: nombre, DNI, telefono, email

Descripcion detallada: que paso, cuando, donde

Pruebas: fotos, ticket de compra, muestras del producto

Registro interno: formulario de incidencias de la tienda

Copia para el cliente: siempre entregar justificante

Documentos clave: hoja de reclamaciones oficial, datos del cliente, descripción detallada, pruebas fotográficas, registro interno y copia para el cliente.

4. Técnicas de comunicación efectiva

Lo que NUNCA debes hacer

Nunca discutir con un cliente enfadado. Nunca decir "eso no es problema nuestro". Nunca prometer lo que no puedes cumplir. Nunca ignorar una queja esperando que se olvide. Nunca culpar al cliente. Una queja ignorada no desaparece: se convierte en una reseña negativa o una reclamación formal.

La regla de los 30 segundos

Cuando un cliente empieza a quejarse, tienes 30 segundos para demostrar que le estás escuchando. Si en 30 segundos el cliente siente que le ignoras o le contradices, la tensión sube y resolverlo será mucho más difícil. Los 30 segundos primeros son de escucha activa, empatía y validación.

Pon a prueba lo aprendido

Ejercicios

3. ¿Cuál es el primer paso cuando un cliente presenta una queja?

- ☐ Explicar la política de la tienda
- ☐ Escuchar activamente sin interrumpir
- ☐ Ofrecer un descuento inmediatamente
- ☐ Pedir el ticket de compra

4. Disculparse ante una queja del cliente significa admitir que la tienda tiene la culpa.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

5. Tipos de quejas y su documentación clave

5.	Producto defectuoso	-----
5.	Problema de entrega	-----
5.	Reclamación formal	-----
5.	Queja verbal leve	-----

Opciones: Ticket + fotos + nº lote · Albarán + fotos del daño · Hoja oficial + DNI · Registro interno del empleado

6. Clasifica estas acciones según el momento del proceso

Elementos:

- Escuchar al cliente sin interrumpir
- Mostrar empatía y disculparse
- Identificar el problema con preguntas
- Ofrecer soluciones viables
- Ejecutar la solución elegida
- Contactar al cliente para seguimiento

Fase inicial	. . .
Fase de resolución	. . .

7. Cuando un cliente empieza a quejarse, tienes segundos para demostrar que le estás escuchando antes de que la tensión suba.

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE
EN LUMBRE

8. Un cliente trae un bote de pintura abierto diciendo que "no cubre bien" y exige la devolución inmediata. El empleado le dice: "Eso es porque usted no preparó bien la pared, no es problema nuestro". Identifica los errores en esta respuesta.



9. Un cliente llama enfadado porque la pintura que compró hace 3 días tiene grumos al aplicarla. Dice que es un producto defectuoso y quiere su dinero de vuelta. Describe paso a paso cómo gestionarías la situación.

10. Un cliente compró 2 botes de pintura de 15L a 42€ cada uno, 1 bote de 4L a 18€ y una bandeja con rodillo a 12€. Todo con ticket. Devuelve los 2 botes de 15L y la bandeja. ¿Cuánto dinero se le debe devolver?

Juegos

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

11. Memoria de gestión de quejas



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

12. Tarjetas de quejas y reclamaciones



Para dominar este tema

- Las quejas bien gestionadas convierten clientes enfadados en clientes fieles.
- Los 6 pasos: escuchar, disculpar, identificar, ofrecer soluciones, resolver rápido, seguimiento.
- La regla de los 30 segundos: demuestra que escuchas antes de que suba la tensión.
- Nunca discutir, nunca culpar al cliente, nunca ignorar la queja.
- Toda queja se documenta: ticket, fotos, nº lote y registro interno.
- Una queja ignorada no desaparece: se convierte en reseña negativa.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

13. Chequeo: gestión de quejas y reclamaciones



Para mirarlo de otra manera

La queja como oportunidad

Cada queja es una oportunidad disfrazada. Un cliente que se queja te está dando información valiosa: qué no funciona, qué mejorar, dónde fallas. El cliente que no se queja simplemente se va y no vuelve. Por eso, una queja bien gestionada puede generar más fidelidad que una venta sin incidentes.

El efecto de la queja resuelta

Estudios de experiencia de cliente demuestran que un cliente al que se le resuelve bien una queja tiene un 70% más de probabilidad de volver que un cliente que nunca tuvo problemas. La clave está en la velocidad de resolución y en el seguimiento posterior.

Ejemplo de tienda real

Un cliente trae un bote de pintura satinada blanca que al secar muestra manchas amarillentas. El empleado escucha sin interrumpir, se disculpa por la molestia, pide ticket de compra (hace 5 días), anota el número de lote y hace fotos de las manchas. Le ofrece dos opciones: cambio inmediato por otro bote nuevo o, si prefiere, tramitar garantía con el fabricante. El cliente elige el cambio. Se le da un bote nuevo, se separa el defectuoso y se contacta al fabricante con los datos del lote. Dos días después, el empleado llama al cliente para confirmar que el nuevo bote funcionó correctamente. El cliente agradece el seguimiento y vuelve a comprar en la tienda.

Cómo rellenar una hoja de reclamaciones

Paso 1: Entregar la hoja oficial al cliente. Paso 2: El cliente rellena sus datos y describe la queja. Paso 3: El empleado añade los datos de la tienda y la fecha. Paso 4: Se hace copia para ambas partes. Paso 5: El responsable revisa y contacta al cliente en el plazo establecido. Paso 6: Se registra en el libro de incidencias interno.

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://juliapinturas.lumbre.lat/object/gestion-de-quejas-y-reclamaciones>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat