CRISIS Y SEGURIDAD

Mayo 2012

RSC (Representantes de Servicio al Cliente)

La Importancia de la Escucha Activa

La mayoría de las veces se hace evidente a la compañía que puede haber un problema con un producto cuando hay disparadores y tendencias identificados en los reportes de servicio y documentos del cliente. Frecuentemente, esta es la primera alerta a la compañía de que existe un problema potencial y serio de retiro. Los datos que son documentados por el email, llamada o carta del cliente, le da a la compañía información para empezar el importante proceso de investigación o confirmar el problema y determinar si es necesario o no iniciar sus estrategias de retiro de mercado.

Porque los representantes del servicio al cliente (RSC) están en una posición de confianza, es imperativo que tengan un entrenamiento adecuado en la importancia de su papel en el manejo del retiro. Para que los RSC puedan hacer su trabajo efectiva y eficientemente, necesitan entender cómo lo que ellos hacen impacta la imagen de la marca y el fondo de la compañía. Depende de cómo los RSC interactúen con los clientes proteger a la compañía de la responsabilidad o mitigar el impacto de un incidente que amenace la seguridad financiera de la compañía.

Hay varias habilidades de servicio al cliente que son esenciales en el aseguramiento de un manejo adecuado y preciso de queja del cliente. Entender el ñarte de la conversaciónò y la práctica de la escucha activa son habilidades críticas que el RSC debe tener.

Mucha gente oye sin escuchar realmente, o escucha selectivamente lo que quiere escuchar. Un RSC debe escuchar con la mente abierta y no llegar a conclusiones, asumir cuál puede ser el problema o predeterminar lo que el cliente está por decir. Cada llamada debe ser tratada como si fuera la primera vez que el RSC ha escuchado este problema. Esta llamada puede descubrir algo único, o no, pero importante en la determinación de un grave o potencialmente grave problema del producto. También, muchas veces estamos pensando acerca de lo que vamos a decir o cómo responder durante una conversación lo que nos impide que escuchemos el mensaje real.

La utilización de preguntas durante la llamada involucra al cliente, obtiene detalles cruciales, y confirma la comprensión. Además, parafraseando o resumiendo lo que el cliente acaba de decir ayuda a clarificar detalles y consigue el acuerdo del cliente en las declaraciones concernientes a los problemas para que no haya malentendidos. El RSC debe tomar notas y registrar todos los datos clave.

Deje que la persona que llama hable y hasta se desahogue. Asegúrese de que todos los datos y declaraciones estén exactamente registrados. Esto evitará tiempo y esfuerzo innecesarios de investigación al problema equivocado o a falta de investigación en donde es absolutamente necesario. Además estos registros de la llamada del cliente pueden utilizarse en la corte si hay una demanda en contra de la compañía. Mantener una adecuada política de conservación de

documentos. Tener en mente de que cómo esté registrado es como sucedió y si no está documentado, no sucedió.

¿Cuáles son las consecuencias?

Muchos centros de atención telefónica y sistemas de centros de servicio al cliente están actualmente automatizados. Sin embargo, registrar los datos con precisión es clave para resolver problemas y proteger a la compañía. A través simulaciones y evaluaciones de los centros de atención telefónica y centros de servicio al cliente una empresa puede aprender las brechas que existen y adoptar medidas correctivas.

¿Así que cuáles son las consecuencias de los datos imprecisos o la omisión de datos clave o declaraciones registrados durante la comunicación de la queja de un cliente?

Nombre del Consumidor: Escribir y pronunciar correctamente el nombre del consumidor es una señal de respeto. Si la comunicación es enviada al consumidor y el nombre está escrito incorrectamente, eso le demuestra falta de interés.

Datos del Consumidor: Si una dirección está incorrecta, la comunicación no podrá llegar al consumidor. La deficiencia en la comunicación, especialmente en la promesa de un seguimiento, hará enojar al consumidor y lo hará sentir insignificante. Si un número de teléfono falta o está mal registrado, la compañía no podrá ponerse en contacto con el cliente para hacer preguntas importantes o darle seguimiento. Esto puede provocar que el cliente tome medidas adicionales.

Escalada: Si una llamada no es señalada como crítica, especialmente en el caso donde se dice que su producto puede causar daños corporales, lesiones o enfermedad, entonces la compañía puede que no sepa que tienen un grave problema que puede causar daño o enfermedad a otros. Esto puede terminar en acción legal en algunos de los casos más graves. Una posible acción de retiro puede ser demorada.

No registrar declaraciones clave, registrarlas parcialmente o con suposiciones impuestas a la declaración, o registros imprecisos de declaraciones clave: La compañía puede no ser consciente de la gravedad de este problema y la decisión de retirar el producto puede no llevarse a cabo a tiempo, lo que pone a la compañía en una posición de mayor responsabilidad y costos, y aún más importante, puede que otras personas resulten lesionadas o sometidas a enfermedad.

No registrar datos clave concernientes a enfermedad o lesión del consumidor o hacerlo incorrectamente: Puede que la compañía no sea responsable en absoluto, pero debido a cómo se registran los datos, la empresa podrá gastar tiempo innecesario a investigar un problema que no afecta a su producto. A la inversa, cuando existe un grave problema y no se registra correctamente, se pierde tiempo crítico en direccionarlo, mitigarlo y corregirlo.

El RSC tiene un importante trabajo y está en una posición de confianza. Proporcionar entrenamiento para ayudar a los RSC a entender lo importante de su papel en obtener con precisión la información de los problemas del producto, es esencial en la identificación, investigación del problema y acciones de retiro de producto.

Calendario de Eventos

Eventos Futuros	Eventos Futuros
FIPAN 2012 **17-20 de Julio, 2012** **Sao Paulo, Brasil** http://www.fipan.com.br/	**MERCOAGRO 2012** **18-21 de Septiembre, 2012** **Santa Catarina, Brasil** http://www.mercoagro.com.br/
FOOD & SERVICE 2012 **09-11 de Agosto, 2012** **Santiago, Chile** http://www.espaciofoodservice.cl/	**TECNOFIDTA 2012** **18-21 de Septiembre, 2012** **Buenos Aires, Argentina** http://www.tecnofidta.com/
EXPO COMIDA LATINA- LOS ANGELES 2012 **12-14 de Agosto, 2012** **Anaheim, E.E.U.U.** http://www.expocomidalatina.com/	**EXPOCARNES MONTERREY 2013** **13-15 de Febrero, 2013** **Monterrey, México** http://www.expocarnes.com/

MENOS SODIO

Una empresa reconocida en el continente por su producción en variedad de panes lanzó en Colombia un nuevo pan blanco con un 37% menos contenido de sodio como parte de su política de apoyo a la salud cardiovascular. Esto probablemente es debido a las estadísticas alarmantes sobre el incremento de casos de hipertensión arterial a nivel mundial. En Colombia se estima que 1 de cada 3 personas la padecen.

Según informes del Centro para el control y prevención de enfermedades (CDC) en los Estados Unidos de América, alrededor del 90% de los consumidores toma un exceso de sodio a diario. La mayor parte de este porcentaje viene de restaurantes o de artículos del supermercado. Diez alimentos son los principales responsables del 44% del total de sodio que ingerimos los consumidores, incluyendo: panes y bollos, carnes frías como jamón y fiambres de pavo, pizza, aves de corral, sopas, hamburguesas y sándwiches, quesos, pastas, platillos con carnes, y frituras como pretzels, papas fritas y palomitas de maíz. Recortar el consumo de sodio de estos alimentos en un 25% reduciría la cantidad de sodio en la dieta de una persona en un 10% y podría ayudar a prevenir hasta 28.000 muertes al año, de acuerdo con el CDC

El exceso de sodio puede contribuir a la elevación de los niveles en la presión arterial. La hipertensión arterial es un importante factor de riesgo para la enfermedad cardíaca y el accidente cerebro vascular. De acuerdo con un experto en investigación alimentaria, las soluciones técnicas utilizadas para la reducción de la sal podrían ofrecer oportunidades a la industria de los alimentos a la hora de formular con ingredientes naturales y funcionales. El asegura que los ingredientes naturales, y otros ingredientes delicados también pueden ser sometidos a los mismos tipos de tecnología para asegurarse de que el ingrediente que se está utilizando está en plena actividad y está funcionalmente disponible. Por ejemplo, si se utiliza la misma tecnología para la reducción de la sal con un sabor, se puede usar una cantidad más baja del ingrediente. Al hacer que el ingrediente en el alimento sea más disponible, la cantidad que se tiene puede "hacer más trabajoò Un buen ejemplo de esto es la sal o el azúcar, se sabe que si se hace un producto seco y se hacen los cristales de la sal o del azúcar más pequeños,

se obtendrá una mayor percepción en la boca. Afirma que muchos productos utilizan este tipo de solución técnica para aumentar la eficacia de los ingredientes, y por lo tanto, reducir la necesidad de utilizarlos en grandes cantidades. Muchos productos utilizan este tipo de solución técnica para aumentar la eficacia de los ingredientes. Asegura además que las empresas que buscan incorporar ingredientes funcionales en productos, o aquellos que buscan avanzar hacia productos naturales con etiquetas más limpias podrían beneficiarse de la aplicación de estos enfoques en los delicados ingredientes que están utilizando. Afirma que también puede emplearse un saborizante natural, que es más caro, pero en menor cantidad para mantener los mismos costos y aún así obtener un sabor intenso, si se utilizan los mismos principios de los sabores para la reducción de sal.

Fuente: ClubDarwin.com

MULTINACIONAL PAGARÁ INDEMNIZACIÓN

Un consumidor en Brasil se llevó una sorpresa muy desagradable cuando al intentar retirar una botella de su nevera, esta le explotó espontáneamente, causándole lesiones al parecer graves en el rostro.

El incidente sucedió en 1998, y fue entonces cuando el hombre interpuso la demanda contra la empresa que produce estas bebidas. La multinacional apeló la demanda, y según informó el diario Jornal do Brasil, el tribunal de Justicia de São Paulo, Brasil, determinó que el fabricante y distribuidor de la bebida en cuestión debería pagar la indemnización. La justicia mantuvo la indemnización fijada en primera instancia tras negar la reformulación del proceso solicitada por la empresa.

Finalmente, después de muchos años, la empresa multinacional deberá pagar la cantidad de US $5 400 al consumidor, quien además asegura que tuvo que pasar por varias cirugías debido al incidente.

Fuentes: ClubDarwin.com

Crisis y Seguridad **es un Boletín de Seguridad de Productos de RQA, Inc. para Chartis Latino América**

Para información sobre estos asuntos y más, por favor contacte:

Dan Cahill
RQA, Inc.
Tel: 602-331-9151
Email: D.Cahill@rqa-inc.com
Visite por favor: www.rqa-inc.com

Miguel Criscuolo
Chartis Latin America
Tel: 786-777-7521
Email: Miguel.Criscuolo@chartisinsurance.com
Visite por favor: www.chartisinsurance.com