

Consejo de Cumplimiento Para Minoristas N.º 2

Tratar con clientes enojados.



Algunos clientes pueden enojarse cuando les pides su identificación. A continuación se ofrecen algunos consejos que le ayudarán a manejar la situación.

HACER

Manténga la calma.

Dígalos que verificar la identificación es una ley estatal y una política de la tienda.

Dígalos que si no sigue la ley:

- Podría perder su trabajo
- Su tienda podría ser multada

Gracias por entender.

NO HACER

Molestarse o enfadarse

Levante la voz o grite.

Tome sus palabras y acciones personalmente.

Involucre a otros clientes en la conversación.

Le quite las identificaciones a los clientes.