



SOLUCIÓN



María tiene una tienda de accesorios, ella hace sus ventas a través de redes sociales y la mayoría de sus clientes están satisfechas con sus productos, cuando no es así ella cambia el producto y da un cupón de descuento para que la persona sienta que ella en verdad lo siente y que en una próxima compra puede obtener beneficios. Además, trabaja en lanzamientos cada semana donde atrae a muchos clientes ansiosos por comprar.

Debido a la cantidad de trabajo, María decidió contratarte como su *community manager*. En tu primer día de trabajo te llegó un comentario en una publicación con publicidad paga, María José una *influencer* en el campo de los accesorios había comprado un par de aretes y no estaba satisfecha, ya que en solo una semana ya habían perdido su color dorado.

En el folleto de cuidado de joyas, María pone expresamente que los aretes no pueden usarse cuando se apliquen perfumes y no deben entrar en contacto con agua para evitar su deterioro. Si las joyas fueron expuestas a estas situaciones, no hay garantía.

¿Cuál sería la respuesta adecuada en esta situación? Escribe una respuesta al comentario, buscando cuidar la marca de María.



RETROALIMENTACIÓN

Primero has notado que la persona que dejó el comentario es una *influencer*, por lo cual su opinión y la solución que le des a su problema va a pesar mucho para los clientes de María, por lo cual le respondes que lamentas mucho lo que sucedió con sus aretes y le pides su correo o hablar por privado.

La respuesta inicial debe ser:

Hola María José, lamentamos mucho la situación, ¿podemos hablar por privado o por correo electrónico para solucionar el inconveniente?

En el mensaje privado aclaras si los aretes fueron expuestos a perfume o al agua, si es de esta manera le comentas que los aretes no pueden exponerse a estos dos elementos.

Lo que debes decir en este punto es:

Hola María José, lamentamos mucho la situación, necesitamos verificar una información para proceder a hacer el cambio ¿en algún momento expusiste los aretes a perfume o agua?

Después le dices que vas a hacer el cambio de los aretes y a darle un bono de descuento en su próxima compra por los inconvenientes presentados.

Le dices: *Recuerda que los aretes no pueden ser expuestos a perfume o agua para evitar su deterioro. Vamos a proceder a hacer el cambio de los aretes y adicionalmente te enviaremos un bono de descuento para tu próxima compra. Lamentamos mucho el inconveniente.*

Luego, respondes al comentario público escribiendo que esperas que la solución prestada haya sido satisfactoria para ella.

El comentario público debería decir algo similar a esto: *Hola María José, esperamos que la solución que te ofrecimos haya sido satisfactoria para ti. ¡Que tengas un excelente día!*