



Cómo tratar a los clientes con mascota

Por José Hernández Cabrera

Consultor de Dirección

En el Sector Servicios, y más especialmente en los transportes, el turismo y el comercio; los administradores, en su lucha por captar nuevos clientes y retener los existentes; diseñan nuevas estrategias para adaptarse a las diferentes necesidades de un segmento en alza: los propietarios de mascotas. Hoy en día, la probabilidad de atender a clientes que porten mascotas es cada vez mayor. Según las últimas investigaciones, el 49% de las familias españolas tiene algún tipo de mascota y se calcula que su número puede rondar los 6.000.000 de ejemplares, principalmente perros y gatos. En las zonas urbanas, las personas que sacan sus mascotas a la calle, suelen aprovechar estas salidas para realizar algunas compras menores; lo cual conduce a una eventual entrada de las mascotas en establecimientos, donde su entrada no está autorizada. Las causas, entre otras, por las que los dueños introducen sus mascotas en los establecimientos; es el desconocimiento de la normativa legal, el miedo a que sus mascotas puedan ser robadas si las dejan en la puerta del establecimiento, o ambas a la vez. Cuando una persona introduce su mascota en el establecimiento comercial, se produce una situación de

conflicto potencial entre el cliente-propietario de la mascota y el empleado del establecimiento. ¿Cómo actuar en estas situaciones? Si no actuamos con el debido tacto, corremos el peligro de perder un cliente: el dueño de la mascota; por

otro lado, si somos permisivos y dejamos que la mascota entre en el establecimiento, corremos un doble riesgo: la sanción administrativa y lo que es peor, la posibilidad de perder a otros clientes presentes en el local.

Veamos una estrategia para gestionar con éxito la situación:

1º. Concienciar

Todo gerente debe concienciar a sus empleados del valor emocional y afectivo que tiene la mascota para su dueño; para la mayoría de estos, las mascotas poseen tal valor que llegan a convertirse en “un miembro de la familia”.

2º. Informar

Colocar, a la entrada del local, un cartel informativo de la prohibición de entrada de animales en el establecimiento; este cartel no debe ser ofensivo para los propietarios de la mascota, en los términos o imágenes empleadas.

3º. Ser asertivo

Una fórmula asertiva elemental consiste en mostrar, inicialmente, de alguna forma, afecto o simpatía hacia la mascota (una mirada, una sonrisa); a continuación podríamos decir algo así como: “Tiene Vd. un perro muy bonito pero su mascota no puede permanecer en el establecimiento. Si lo desea, puede dejarlo amarrado en el exterior; hemos habilitado una zona de espera para mascotas. Gracias”; en ese momento, podemos ofrecer al dueño una golosina especial para perros para que se la ofrezca a su mascota.

4º. Facilitar

Instalar en el exterior del local un lugar de anclaje o amarre para que los propietarios de las mascotas puedan dejarlas amarradas durante su permanencia en el establecimiento. Este sistema puede ir desde una simple argolla o barra metálica en la pared hasta un sistema de monedas similar al existente para dejar los carritos de la compra. El lugar elegido no debe interferir el normal acceso de

los clientes al local y hay que asegurarse de que la presencia del animal tampoco disuada la entrada de otros clientes; la mascota debe ser atada "en corto" para evitar el contacto físico, en su caso, con otras mascotas.

5º. Fidelizar

Una fórmula de fidelización es ofrecer al dueño una pequeña golosina para perros, con objeto de que aquél disponga de reforzadores de la conducta del animal.

6º. Imponer

En el caso más desfavorable, el cliente puede desatender las indicaciones de los empleados y pretender ser atendido en presencia de la mascota; el empleado de contacto, debe insistir en el cumplimiento de la norma y, como último recurso, debe negarse a realizar la venta. Se trata de aplicar la teoría del "mal menor": siempre es preferible perder un cliente intransigente que perder a los otros clientes presentes en el establecimiento.