

# Gestión de reclamos de clientes de servicios de mantenimiento



**Las quejas de un cliente de servicio de mantenimiento pueden variar dependiendo del tipo de servicio y del cliente específico, pero principalmente se relacionan a:**

## **Falta de respuesta o demoras en el servicio:**

Los clientes pueden quejarse si no reciben una respuesta oportuna o si experimentan demoras en la prestación del servicio de mantenimiento. Esto puede incluir retrasos en la programación de citas, tiempos de espera prolongados para la llegada del personal de mantenimiento, o demoras en la finalización de las actividades de mantenimiento.

Si las solicitudes de servicio se manejan exclusivamente por teléfono es muy difícil comprobar que un cliente está equivocado ya que es la palabra del proveedor contra el usuario del servicio. Disponer de una mesa de servicios electrónica (help desk) 24/7 garantiza disponer de información registrada digitalmente tanto por el cliente como por el proveedor lo cual transparenta el manejo de un reclamo específico.

## **Calidad insatisfactoria del trabajo de mantenimiento:**

Los clientes pueden quejarse si el trabajo de mantenimiento realizado no cumple con sus expectativas en términos de calidad. Esto puede incluir reparaciones o servicios incompletos, reparaciones mal ejecutadas, problemas recurrentes después del mantenimiento, o falta de cumplimiento de los estándares de calidad acordados.

Un sistema digital de Gestión de Servicios incluye módulos de evaluación para que el cliente consigne sus observaciones, reclamos o pendientes que deban ser atendidos inmediatamente por el proveedor para evitar reclamos futuros que en algunos casos no tienen el sustento adecuado.

**Costos o cargos inesperados:** Los clientes pueden quejarse si enfrentan costos o cargos inesperados relacionados con el servicio de mantenimiento. Esto puede incluir costos adicionales no comunicados previamente, cargos ocultos, o discrepancias en la facturación.

Si el cliente firma el reporte de servicio electrónico está aceptando el servicio proporcionado, las horas técnico involucradas, los repuestos y materiales utilizados, información que sirve de soporte para la facturación. Al estar cada reporte aceptado formalmente por el cliente se evitan un alto porcentaje de reclamos posteriores relacionados a cobros inesperados.

## **Falta de comunicación o falta de información:**

Los clientes pueden quejarse si experimentan falta de comunicación o falta de información por parte del proveedor de servicios de mantenimiento. Esto puede incluir falta de actualización sobre el estado del trabajo de mantenimiento, falta de respuesta a preguntas o consultas, o falta de claridad en la información proporcionada.

En un sistema digitalizado de gestión de servicios el cliente recibe en línea y al instante en que el técnico termina su trabajo el reporte digital, con todos los pormenores del trabajo realizado e inclusive observaciones y recomendaciones. De esta manera se garantiza una transparencia total en la relación con el cliente.

### **Mala actitud o deficiente servicio al cliente:**

Los clientes pueden quejarse si experimentan una mala actitud o deficiente servicio al cliente por parte del personal de mantenimiento. Esto puede incluir falta de cortesía, falta de profesionalismo, trato grosero o inadecuado, o falta de atención a las necesidades del cliente.

Un sistema digital de gestión de servicios incluye un módulo de evaluación de cada servicio en dónde el cliente puede dejar constancia las ineficiencias, falta de cortesía o trato inadecuado o temas que exijan rectificación oportuna o explicaciones del proveedor del servicio.



### **Falta de cumplimiento de los plazos o compromisos:**

Los clientes pueden quejarse si el proveedor de servicios de mantenimiento no cumple con los plazos o compromisos acordados. Esto puede incluir no cumplir con las fechas de finalización del trabajo, no cumplir con las fechas de entrega de repuestos o materiales, o no cumplir con otros compromisos específicos acordados con el cliente.

El sistema digital de gestión de servicios incluye el compromiso entre proveedor y cliente de cada uno de los servicios planificados o demandados (correctivos) para evitar subjetividad en la evaluación de cumplimiento.

### **Falta de solución a problemas recurrentes:**

Los clientes pueden quejarse si enfrentan problemas recurrentes en su equipo o activo después del servicio de mantenimiento. Esto puede incluir la misma falla que se repite, problemas no resueltos o mal diagnosticados, o falta de soluciones permanentes a los problemas reportados.

Un eficiente servicio de mantenimiento debe incluir garantías del trabajo realizado, mismas que pueden ser demandadas por el cliente y registradas adecuadamente en el sistema digital, como método comprobatorio, de los servicios proporcionados en garantía.

**El manejo adecuado de los reclamos de clientes requiere disponer de información, proporcionar atención oportuna, eficientes canales de comunicación, empatía, soluciones proactivas y aprendizaje constante. Por lo tanto, la implementación de sistemas digitalizados de información detallada y sobre las actividades de mantenimiento y la evaluación de cada servicio permite a los proveedores de servicios de mantenimiento manejar de manera proactiva las quejas de los clientes y tomar medidas oportunas para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.**

**“QUIEN NO SEPA ADAPTARSE QUEDARÁ RELEGADO Y CONDENADO A DESAPARECER.  
LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL NO ES UNA OPCIÓN ”**

**“ NO ES LA TECNOLOGÍA LA QUE HACE A LAS EMPRESAS EXITOSAS,  
SINO EL USO DE ELLA PARA PONER AL CLIENTE EN EL CENTRO ”**

