

# PARLEM DE REFORMES

# 12

## EL SECRET PER CONNECTAR AMB ELS TEUS CLIENTS

### La comunicació és el cor de tot projecte de reforma.

No es tracta només de fer bé la feina; el client espera sentir-se acompanyat en tot moment. Vol tenir la seguretat que les seves inquietuds són escoltades i les seves necessitats enteses, perquè, més enllà de l'obra en si, busca sentir-se valorat.

Aquest procés es divideix en tres grans etapes: la inicial, la intermèdia i la final. Cada una té les seves particularitats, però en totes, la comunicació hi juga un paper fonamental:

- **A la fase inicial**, la comunicació és la teva carta de presentació. Aquí és quan pots crear una base sòlida de confiança amb el client, escoltant atentament les seves idees i necessitats, resolent dubtes i explicant amb claredat com es desenvoluparà el projecte. Una primera impressió positiva pot ser determinant per establir una bona relació.
- **Durant la fase intermèdia**, quan s'executa l'obra, la comunicació es converteix en un salvavides. Aquesta és la fase més delicada, on poden sorgir imprevistos i tensions. Informar el client regularment, compartir solucions i ser transparent és essencial per reduir ansietats i garantir que la confiança es mantingui intacta.

- **En la fase final**, la comunicació tanca el cercle. És el moment de consolidar la relació amb el client, fent una revisió conjunta de l'obra, resolent els seus últims dubtes i agraint-li la confiança dipositada en tu. Una bona impressió en aquest tram pot convertir un client satisfet en un aliat que et recomani.

Fer que el client se senti escoltat, valorat i acompanyat en cada pas del camí no és només una fórmula per acabar amb una reforma exitosa, sinó també el secret per connectar, fidelitzar i destacar en un sector cada cop més competitiu



## Fase inicial: captivar i generar confiança

Quan comences a parlar amb un client, la fase inicial és clau. Aquest és el moment per guanyar-te la seva confiança i fer-lo sentir segur que confiar en tu és la millor decisió.

Com hem comentat en els **PARLEM DE REFORMES 1 i 2**, la confiança no es basa només en la teva imatge o professionalitat, sinó també en **com et comuniques des del primer instant**. Cada paraula, cada gest i cada detall compten per transmetre seguretat i professionalitat des del principi.

Aquí tens algunes estratègies clau per a aquesta fase inicial de comunicació:

**1. Una escolta que crea connexions** Comunicar no és només parlar, és saber escoltar. Pren-te el temps per entendre què necessita el client, quines són les seves preocupacions i com s'imagina el projecte. Escoltar activament no només et permet respondre millor, sinó que també demostra empatia, un aspecte clau per connectar des del primer moment.

**2. Explicacions transparents i entenedores** El client necessita claredat. Quan li parles del projecte, assegura't d'utilitzar un llenguatge senzill i directe. Explica com treballes, què pot esperar i quin serà el procés. Si surten temes com costos o terminis, sigues tan transparent com sigui possible per evitar futures confusions o malentesos.

**3. Mostra un interès genuí per les seves inquietuds** El client espera sentir que el seu projecte és únic per a tu. Comença la comunicació preguntant detalls sobre la seva visió i expressant entusiasme per ajudar-lo a materialitzar-la. Això farà que se senti valorat i que tingui la seguretat que el seu projecte està en bones mans.

**4. Estableix límits de manera clara i professional** En la comunicació inicial, és important definir també com funcionarà la relació. Per exemple, establir els teus horaris de resposta i explicar que qualsevol consulta important serà atesa amb la rapidesa adequada però dins d'un marc lògic (per exemple, horari laboral). Això transmet professionalitat i estableix unes expectatives raonables.

**5. Projecta la teva professionalitat des del primer moment** En aquesta fase, qualsevol detall compta. Més enllà de les paraules, la manera com es presenta el teu negoci —des del correu electrònic fins a la imatge del teu equip o els materials visuals que comparteixes— pot reforçar o debilitar la confiança que el client diposita en tu.

💡 *Recorda: El client no només escolta el que dius, sinó també com ho dius. Transmet seguretat, entusiasme i compromís a cada interacció. Aquesta base serà essencial per consolidar la relació en les següents fases del projecte.*



# Fase intermèdia: mantenir la confiança durant les obres

Durant l'execució de les obres, la comunicació es converteix en una eina essencial per mantenir la confiança amb el client. Aquesta fase sovint és la més delicada, ja que poden aparèixer imprevistos, increments de costos o retards en els terminis.

En moments com aquests, una gestió proactiva i una comunicació clara i transparent no només resolen els reptes, sinó que també creen oportunitats per enfortir la relació amb el client, convertint possibles problemes en una demostració de professionalitat.



## 1. Planificació impecable i gestió d'imprevistos

Tot comença amb una planificació acurada. Internament, és fonamental anticipar les feines i coordinar els equips per reduir el risc de sorpreses. Tot i així, cal tenir clar que els imprevistos són inevitables.

- Quan apareguin problemes, comunica-ho al client immediatament, sense evitar el tema. Explica què ha passat, com impacta en el projecte (tant en temps com en diners) i ofereix solucions concretes. Aquesta actitud demostrativa de control i transparència reforça la seva confiança.
- Enfoca la conversa des d'un punt de col·laboració: "Això ha sorgit, però tenim aquestes opcions per solucionar-ho". Aquest enfocament redueix l'estrès del client i el fa sentir part de la solució.

## 2. Actualitzacions regulars i visites programades

La incertesa genera ansietat, per això és crucial mantenir el client informat constantment:

- Proporciona actualitzacions regulars sobre l'estat del projecte, fins i tot quan no hi hagi grans novetats. Això evita que el client es preguntï què està passant.
- Si és possible, programa reunions setmanals al lloc de l'obra o virtualment, on puguis repassar els progressos, resoldre preguntes i reforçar la seva implicació en el projecte. Aquest contacte directe ajuda a dissipar dubtes i mostra que estàs al seu costat.

## 3. Disponibilitat amb límit

Si bé és important ser accessible, també cal posar límits raonables per protegir el teu temps i, alhora, donar una imatge professional.

- Estableix unes hores clares per a les consultes no urgents, amb una resposta automàtica per exemple: *"Hola! Gràcies per contactar. Ara mateix estic fora de l'horari d'atenció, que és de dilluns a divendres, de 9:00 a 19:00. Et respondré tan aviat com sigui possible. Gràcies per la teva paciència i comprensió!"* Això t'ajuda a gestionar les comunicacions de manera efectiva i fa que el client valori el teu temps.
- Dona prioritat a les emergències, però explica al client que per a altres qüestions, se seguiran els terminis establerts. Aquesta estratègia no només millora la dinàmica, sinó que reforça la percepció d'organització i professionalitat.

#### 4. Empatia davant les preocupacions del client

Quan els terminis s'allarguen o apareixen imprevistos, el client pot sentir-se frustrat o inquiet. En aquests moments, el més important no és només què li dius, sinó **com li ho dius**.

Escolta'l amb calma i mostra que entens el seu punt de vista. Sovint, només cal reconèixer el seu malestar per reduir la tensió i fer-lo sentir escoltat.

Una frase tan senzilla com **“Entenc perfectament com et sents, i estem fent tot el possible per solucionar-ho de la millor manera”** pot marcar la diferència. Això no només transmet tranquil·litat, sinó que crea un ambient de col·laboració i reforça la confiança entre vosaltres.

💡 *Important:* Mantenir la confiança no significa evitar problemes, sinó gestionar-los amb claredat, professionalitat i empatia. La comunicació constant i proactiva és l'eina més poderosa per superar aquesta difícil fase amb èxit.



# Fase final: tancar amb èxit i gestionar tensions

Arribar al final de l'obra pot semblar que ja tens la feina feta, però realment és el moment més delicat. Les expectatives del client són molt altes, i vol veure materialitzat aquell resultat perfecte que ha imaginat des del principi.

Aquí és on una comunicació clara i efectiva fa tota la diferència. Escoltar, explicar amb detall i tenir una actitud resolutiva pot assegurar que el tancament sigui impecable i deixi una impressió positiva que fidelitzi el client.

💡 *Mira el PARLEM DE REFORMES 6: JA HEM ACABTA L'OBRA I ARA COM LA LLIUREM AL CLIENT*

## 1. Revisió conjunta: Una oportunitat per reforçar la confiança

Dedica un temps a estar amb el client mentre repasseu junts l'obra finalitzada. No és només un tràmit, sinó una ocasió perfecta per connectar i demostrar el teu compromís.

- Escolta amb atenció els seus comentaris i preocupacions, per petits que siguin. Mostrar interès i estar disposat a fer ajustaments, si és possible, reforça la confiança.
- Aprofita per explicar cada part del projecte i assegura't que entén els detalls tècnics i de manteniment necessaris. Una comunicació clara en aquest moment evita malentesos més endavant i deixa una impressió positiva.

Transforma aquest pas en una experiència que deixi el client satisfet i fidelitzat!

Al Gremi hem preparat per a tu models d'**ACTA DE RECEPCIÓ** i **ANNEX DE REPASSOS** que t'ajudaran a gestionar aquesta fase de forma professional i organitzada.

[Fer servir aquests documents és una mostra de rigor i augmenta la confiança amb el client.](#)

## 2. Resolució de possibles tensions: Empatia i solucions concretes

En moments de discrepàncies o insatisfaccions, és clau gestionar la situació amb calma i una actitud positiva. Evita posar-te a la defensiva, ja que això pot fer créixer la tensió.

- Escolta el client amb empatia i reconeix les seves preocupacions: **"Entenc perfectament que això et pugui preocupar, i estem aquí per trobar junts la millor solució."**
- Proposa solucions concretes i mostra amb claredat com abordaràs el problema. Aquest enfocament no només resol el conflicte, sinó que també reforça el compromís amb la qualitat i la satisfacció del client.

💡 **Important:** Transforma una situació difícil en una oportunitat per demostrar professionalitat i construir confiança.

Segur que estàs pensant que la teoria està mol bé, però que fer això és complicat.

És veritat, aplicar aquesta empatia i resolució concreta en moments de tensió pot ser un repte, sobretot quan les emocions són intenses i la situació sembla difícil de gestionar. Però pensa que amb una bona preparació i enfocament, pots transformar aquests moments en oportunitats. Per exemple:

1. Preparació emocional: Practica tenir calma en situacions complicades. Anticipa possibles tensions i planifica com abordar-les amb serenitat. Normalment, arribat el final de la obra, ja saps quins són els punts que et reclamaran, per tant, ves preparat per donar solució.
2. Escolta activa: Dedica uns segons a escoltar de manera genuïna, i evita interrompir. Això pot calmar les tensions inicials.
3. Establir expectatives clares: Si ja anticipes possibles obstacles, com que el material per fer els repassos trigarà en arribar, comunica'ls des del principi per evitar expectatives irrealistes.



### 3. Tancament professional: Deixa una empremta positiva

El tancament és un moment clau que pot marcar la diferència en com el client recordarà la teva feina. La manera en què comuniques i finalitzes l'obra impacta directament en la percepció del teu professionalisme.

- Dedica temps a explicar amb claredat què s'ha fet i com pot el client mantenir l'obra en bon estat. Acompanya aquesta explicació amb documentació detallada, com garanties o guies d'ús, per assegurar-te que no quedin dubtes pendents.
- Assegura't que el lliurament final reflecteixi la cura i l'atenció que has posat en el projecte. Una neteja acurada abans de la presentació no només evita incomoditats, sinó que transmet cura pels detalls i tanca el projecte amb una nota d'excel·lència.

💡 *Recorda:* Tancar una obra amb professionalitat no només és una formalitat, és l'oportunitat de deixar una impressió que fidelitzi el client i obri la porta a futures col·laboracions.



## 4. Feedback: Aprendre i construir relacions Convertint al client en un ambaixador

Al final de cada projecte, demanar feedback al client és una oportunitat per millorar i per reforçar la relació. Tant si els comentaris són positius com si no, gestionar el feedback amb empatia és clau.

- **Feedback positiu:** Pregunta de manera directa com ha estat la seva experiència i escolta amb atenció. Si els comentaris són bons, demana permís per utilitzar-los com a testimoni a les teves plataformes. Això pot atraure nous clients i reforçar la teva reputació.
- **Feedback negatiu:** Si el client expressa discrepàncies o insatisfaccions, mantingues la calma i evita posar-te a la defensiva. Escolta'l amb empatia i reconeix les seves preocupacions amb frases com:
  - *"Entenc que això hagi pogut ser un problema per a tu, i treballarem per solucionar-ho de la manera més satisfactòria."*
  - *"Lamento les molèsties que això t'ha pogut causar. La meva prioritat és garantir una solució adequada per a tu."*
  - *"Aprecio que comparteixis la teva inquietud, i estic compromès a buscar una resolució efectiva per aquesta situació."*
  - *"Entenc que aquesta situació no ha estat fàcil per a tu, i estic aquí per trobar la millor manera de solucionar-ho."*
  - *"Gràcies per fer-nos saber la teva preocupació. Farem tot el possible per garantir que quedis satisfet amb el resultat."* Proposa accions concretes per resoldre els problemes i mostra el teu compromís amb la satisfacció del client. Transformar els moments complicats en oportunitats per demostrar professionalitat reforça la confiança i la relació.
- No oblidis agrair la confiança del client amb un gest personal, com un correu d'agraïment o un petit detall. Aquest tipus d'accions converteixen un client satisfet, o fins i tot un client crític, en un ambaixador potencial de la teva feina.

💡 *Tip:* Utilitza els comentaris per aprendre, ajustar processos i seguir creixent com a professional. Construir relacions sòlides esdevé una inversió a llarg termini.

**El tancament d'una obra no és només el final del projecte, sinó també l'inici d'oportunitats per recomanacions i relacions a llarg termini. La manera en què comuniquis fins a l'últim moment pot ser decisiva per fidelitzar el client i construir una reputació sòlida.**



## Conclusió: La comunicació és la clau per connectar amb el client

Durant tot el procés d'una reforma, des del primer "Hola" fins al moment en què dius "Hem acabat!", la comunicació és el fil conductor que ho uneix tot. És el que fa que el client se senti escoltat, valorat i confiat en tu.

Cada fase del projecte té les seves peculiaritats, però hi ha un element constant: **parlar amb el client, entendre'l i fer-lo sentir acompanyat.**

- **A l'inici:** La comunicació és la teva carta de presentació. Escoltar atentament les necessitats del client i explicar amb claredat com funcionarà el projecte són els primers passos per construir una base sòlida de confiança.
- **Durant les obres:** La comunicació constant és el salvavides. Els imprevistos, els canvis i les preocupacions són inevitables, però comunicar-ho amb claredat i oferir solucions concretes marca la diferència. Mantenir el client informat redueix tensions i ansietats.
- **En el tram final:** La comunicació tanca el cercle. Dedicar temps a fer una revisió conjunta, escoltar els últims comentaris i agrair la confiança són els punts clau per acabar amb una experiència positiva que deixarà el client encantat de recomanar-te.

Amb una comunicació impecable a cada etapa, converteixes cada projecte en una oportunitat per fidelitzar i enfortir les relacions amb el client.

💡 **La clau està en ser transparent, escoltar sempre i parlar amb empatia. Quan et preocupes pel client i cuides la comunicació en cada pas del camí, el resultat va més enllà de les reformes: construeixes relacions. I aquestes són les que portaran nous projectes i una reputació que parlarà per tu. 😊**

