

PARLEM DE REFORMES

8

COM GESTIÖNAR CLIENTS DIFÍCILS EN EL MÓN DE LES REFORMES

Fer reformes no és només transformar espais físics; implica entrar en el terreny personal del client, amb tot el que això comporta.

Moltes vegades, aquest procés pot estar ple d'emocions intenses, expectatives elevades i fins i tot moments d'estrès.

Gestionar clients difícils no és fàcil, però amb un enfocament adequat, es pot convertir en una oportunitat per demostrar professionalitat i guanyar la seva confiança.

- Primera fase: Anticipa't als problemes amb comunicació clara des del primer contacte, assegura't d'establir expectatives realistes i **deixa clar què es pot aconseguir i què no**. Escolta atentament les necessitats del client i explica amb detall el procés que es seguirà. La transparència al principi redueix la possibilitat de conflictes més endavant.
- Fase d'execució: Mantingues la calma i mostra empatia davant les tensions. Els clients solen estar més estressats durant aquesta fase. Sorolls, pols, retards i imprevistos són factors que poden incrementar la tensió. Aquí és crucial mantenir una actitud calmada i empàtica, escoltant les seves preocupacions i oferint solucions concretes. **Evitar posar-se a la defensiva i transmetre seguretat ajuda a reconduir situacions complicades.**

- Última fase: Tanca amb professionalitat i atén els detalls: Quan l'obra arriba al final, les expectatives del client estan al màxim. **Aquest és el moment de mostrar un esforç extra:** fer una revisió conjunta, resoldre dubtes finals i assegurar-te que queda satisfet. A més, una obra neta i polida pot marcar la diferència en la percepció final.

💡 *Estratègia:* Fes que el client se senti escoltat, fins i tot en moments difícils **Enfrontar-se a clients difícils pot ser un repte, però sovint el que necessiten és sentir que les seves preocupacions són escoltades i valorades.** Practica l'escolta activa i mantingues una actitud resolutiva, transformant problemes en oportunitats per destacar com a professional.

Gestionar clients complicats no sempre és fàcil, però amb paciència, empatia i solucions concretes, pots convertir aquestes experiències en relacions sòlides i recomanacions valuoses.



1. Al principi: venent el somni

Quan el client t'arriba amb idees, emoció i expectatives, és el moment de guiar-lo amb cura per convertir la seva visió en un pla realista.

💡 *Com actuar:*

- **Crea una connexió emocional:** Escolta atentament què vol aconseguir i assegura't d'entendre els seus desitjos. Mostra-li que comparteixes la seva visió.
- **Gestiona les expectatives:** Explica els passos necessaris, possibles inconvenients i el pressupost estimat. Sigues honest sobre què és possible dins del seu pressupost i termini.
- **Documenta-ho tot:** Registra els acords inicials i fixa clarament què inclou el projecte per evitar malentesos més endavant.



Tipus de clients que pots trobar en aquesta fase

😞 El client indecís

No sap què vol i canvia constantment d'opinió.

💡 *Estratègia:* Ofereix-li opcions clares, amb avantatges i desavantatges explicats, per ajudar-lo a decidir. Marca un calendari per evitar endarreriments.



El client desconfiat

Dubta si ets la persona adequada per portar a terme el projecte.



Estratègia: Mostra-li exemples de treballs anteriors, certificats o ressenyes de clients satisfets.

Una comunicació clara i documentació detallada reforçaran la seva confiança.

2. Durant l'obra: el moment de màxima tensió

Aquest és el període més delicat, on les molèsties del dia a dia (soroll, pols, espais limitats) poden fer que el client se senti incòmode o frustrat. Aquí és on es posen a prova la teva paciència i habilitats comunicatives.



Com actuar:

- **Mantén-lo informat:** Dona-li actualitzacions periòdiques sobre el progrés de l'obra. Explica qualsevol imprevist o modificació necessària abans de continuar.
- **Gestiona les molèsties amb empatia:** Reconèixer que la situació no és fàcil per al client és clau. Organitza els espais per minimitzar les incomoditats i coordina horaris que s'adaptin al seu dia a dia.
- **Documenta els canvis:** Registra les modificacions en temps i diners i demana la conformitat del client abans d'avançar.

Tipus de clients que pots trobar en aquesta fase



El client que ho vol tot "per ahir"

Té pressa perquè el projecte s'acabi el més aviat possible.



Estratègia: Explica-li la importància de respectar els temps per garantir la qualitat. Dona-li actualitzacions regulars per tranquil·litzar-lo.



El client exigent

Vol supervisar cada detall i té expectatives molt altes.



Estratègia: Mantén un diàleg constant i fes-lo sentir part del procés, però estableix límits clars per evitar demandes poc realistes.

3. Al final: tancant amb elegància

Quan l'obra arriba al final, és probable que els terminis s'hagin allargat i que hi hagi hagut costos extres per treballs imprevistos o canvis. És una fase crucial per assegurar que el client queda satisfet.

💡 *Com actuar:*

- **Fes una revisió conjunta:** Inspeccioneu l'obra acabada, registreu els repassos pendents a l'**ANNEX DE REPASSOS** i marqueu terminis per solucionar-los.
- **Sigues transparent sobre els costos:** Explica clarament per què ha augmentat el pressupost i documenta-ho tot per escrit.
- **Tanca amb professionalitat:** Lliura manuals, garanties i documentació tècnica. Formalitza el procés amb **L'ACTA DE RECEPCIÓ o CONTRACTE FINAL D'OBRA**.

Els documents del Gremi: el teu gran aliat

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.](#)

Tipus de clients que pots trobar en aquesta fase

🙄 El client desconfiat (encara)

Tot i el treball fet, pot seguir buscant detalls per qüestionar.

💡 *Estratègia:* Mostra-li amb paciència cada part del projecte acabat i garanteix que els repassos es faran dins del termini.

💰 El client amb problemes de pagament

Els costos extres poden generar tensió si el client no està preparat per assumir-los.

💡 *Estratègia:* Ofereix-li opcions com pagaments fraccionats o finançament, si és viable, i assegura't que tot estigui clarament documentat.

Conclusió

Gestionar clients difícils és una habilitat que es perfecciona amb el temps i l'experiència.

Recordar que estàs treballant a casa seva, en el seu espai més íntim, no només marca la diferència, sinó que també t'ajuda a abordar cada situació amb empatia i respecte.

Quan combines una actitud comprensiva, una comunicació clara i l'ús intel·ligent de les eines al teu abast, tens l'oportunitat de transformar moments de tensió en relacions sòlides i de confiança.

Aquest enfocament no només fidelitza el client, sinó que reforça la teva reputació i obre la porta a nous projectes.

