

Getxo >MEETING<



17 de septiembre de 2026

Cómo evitar y gestionar situaciones difíciles con clientes/as

La sesión de Getxo MEETING del 17 de septiembre ha estado dedicada a cómo evitar y gestionar situaciones difíciles con clientes. En TikiToki, Fadura, hemos hablado de experiencias reales y hemos compartido recursos para afrontarlas.

Estas han sido las principales conclusiones.

Anticiparse y dejarlo por escrito

Hemos visto que muchas situaciones difíciles pueden prevenirse. Si una condición ya ha generado dudas o discusiones, conviene aclararla desde la fase de presupuesto con tu siguiente cliente/a.

Ekonomia-Sustapena / Promoción económica
Getxo Elkartegia, Ogoño 1, 48930 Getxo (Bizkaia) 944660140
getxolan@getxo.eus • www.getxo.eus/promocion-economica/

Jarrai gaitzazu: /Síguenos en:



El alcance del trabajo, los plazos, las revisiones y las responsabilidades de cada parte deben quedar claros y por escrito.

Elegir a nuestra clientela

También hemos concluido que la elección funciona en las dos direcciones. La clientela nos elige pero tú también puedes elegir (según el negocio) con quién quiere trabajar.

Antes de aceptar un proyecto, es importante valorar si existe respeto, si las expectativas son realistas y si la forma de trabajar encaja con la nuestra.

Tomar distancia

Hemos hablado de la importancia de tomar distancia ante un mensaje difícil y separar el problema de nuestra identidad personal. Un correo brusco tampoco refleja siempre lo que la otra persona quiere expresar. Hay personas que no saben expresarse por escrito.

Cuando la comunicación escrita se complica, una llamada o una conversación en persona puede evitar muchos malentendidos.

Escuchar y parafrasear

También hemos observado que detrás de una queja puede haber una expectativa poco clara o una necesidad sin responder.

Parafrasear lo que hemos entendido permite comprobar que hablamos de lo mismo y hace que la otra persona se sienta escuchada.

Comprender su necesidad y mantener nuestros límites son acciones compatibles.

Para cerrar

La sesión nos ha dejado una idea: poner límites también es cuidar la relación con la clientela. Anticiparnos, elegir bien, escuchar y dejar los acuerdos por escrito nos ayuda a construir relaciones profesionales más sanas y sostenibles.

Gracias a todas las personas que habéis participado y habéis compartido vuestras experiencias. Nos vemos en la próxima sesión de Getxo MEETING.

Ekonomia-Sustapena / Promoción económica

Getxo Elkartegia, Ogoño 1, 48930 Getxo (Bizkaia) 944660140

getxolan@getxo.eus • www.getxo.eus/promocion-economica/

Jarrai gaitzazu: /Síguenos en:

