



CIRCULAR DE INTERES GENERAL A TODOS NUESTROS CLIENTES

REFERENCIA : RIESGOS DE LA MONTURA EN LA OPERACION DE BISEL Y MONTAJE.

Apreciado cliente:

Lamentamos profundamente tener que molestar a nuestros clientes cuando involuntariamente ocurren accidentes sobre las monturas enviadas con los ordenamientos de trabajo o para reparación.

La operación de **Bisel y Montaje** conlleva un riesgo inherente al trabajo que se realiza. Esto es bien conocido en el negocio de la óptica. El laboratorio nunca podrá responder por una montura que se dañe en el proceso. Nuestro trabajo es de buena fe y el personal asignado competente para su función.

A su vez, las ópticas quienes manejan la parte más compleja, deben descargar su responsabilidad advirtiendo previamente a los usuarios sobre los riesgos de manejar monturas usadas, con deterioro evidente o no, o monturas nuevas de dudosa calidad. Inclusive, la responsabilidad del laboratorio ni siquiera cubre a monturas nuevas o de buena calidad, puesto que como ya lo explicamos el riesgo es inherente al trabajo que se realiza.

En la sección de atención al público debe ubicarse un aviso bien legible que al menos diga lo siguiente:

“La óptica no se hace responsable por los daños que se ocasionen en las monturas durante el montaje, ajuste o reparación de estas.”

El personal de ventas y atención al público debe estar bien informado al respecto y a su vez hacer partícipes de esto a los clientes.

Pues bien, aparte de todo lo anterior, son muchos los casos que hemos manejado en el transcurso de los años, pero indudablemente ocupan un porcentaje muy pequeño de la cantidad total de trabajos que se realizan. Más sin embargo, reconocemos la problemática que significa entrar a lidiar una solución. Evidentemente, la mayoría de los casos se resuelven en el mismo laboratorio a través de reparaciones, o nuestros clientes acudiendo a la garantía del proveedor, cuando siendo monturas nuevas presentan defectos de fabricación.

Son muy exclusivos los casos en que no existe otra salida que enfrentar la situación y estos a su vez se minimizan en la medida en que las ópticas controlan la calidad de las monturas que reciben y suministran al laboratorio.

Una salida que sugerimos implementar y que bien presentada ofrece los mejores resultados, consiste en ofrecer al “cliente afectado” un beneficio llamativo por la selección de una montura nueva, de valor equivalente a la dañada, del muestrario de la óptica. El descuento es manejable de acuerdo a cada situación en particular. De nuestra propia experiencia les podemos transmitir que todos los casos manejados han dado resultados satisfactorios. De esta forma nadie pierde:

- Gana el usuario puesto que adquiere un producto nuevo a un precio especial.
- Gana la óptica puesto que resuelve la situación sin afectarle económicamente y a su vez puede lograr un negocio dependiendo de la audacia en el manejo del caso.
- Gana el laboratorio quien no desea otra cosa que la satisfacción general.

Agradeciendo la atención que se sirvan dispensarnos y en espera que la presente sea de gran utilidad.