

¿Cómo actuar cuando un cliente pide cambios en un proyecto?

Por Ricardo Martins

¿El cliente modifica tu diseño y eso te irrita? He aquí algunos consejos que pueden ayudarte a lidiar con esa incómoda situación.

Algunos alumnos míos, en la facultad de diseño de la Universidad Federal de Paraná, Brasil, me preguntaron cómo creo que se debe actuar cuando un cliente intente modificar una pieza o proyecto de diseño. Generalmente, a los diseñadores eso no nos gusta, así que reflexionando sobre la pregunta, pensé en algunas formas de lidiar con este problema. A continuación, mis conclusiones en formato de «7 consejos para...»:

1. Demuestra que tienes fundamentos

Demuestra al cliente que cada decisión tomada tienen una base teórica. Eso hacen que los clientes noten que no tomaste una decisión porque simplemente te gusta. Si él cree que fue por eso, entonces valdrá más lo que le gusta a él.

2. Avisa antes

«Antes» de comenzar con tu proyecto, avisa al cliente que en la instancia de propuesta no podrá solicitar modificaciones a tu trabajo. A lo mucho, él puede decir que no te gustó, que quiere otra versión, pero no podrá «alterar» tu diseño. Incluso, esto es un derecho de diseñador en Brasil.¹

3. Observa más allá de lo obvio

No siempre la opinión del cliente es un problema. A veces, en vez de decir «quiero que mi logotipo se destaque más», el cliente podría decir «agrandar el logotipo». En su cabeza, la única forma de destacar o dar énfasis visual a algo es agrandándolo. No sabe que un diseñador puede hacer eso a través del color, la posición, nitidez, contraste, etc. Entonces, en un intento de explicar lo que quiere, termina «enseñándole a rezar al cura». Ten cuidado con criticar al cliente: en el fondo él simplemente no se sabe expresar. Si puedes resolver este problema, y explicarle porqué no lo resolviste de otra forma, podría aceptar tu propuesta.

4. Controla tu ego

A algunos diseñadores les hierve la sangre cuando un cliente pone un dedo en su proyecto. Pregúntate: «¿estoy irritado porque creo que soy un *dios-ignér* y mi trabajo es intocable? ¿Será que el cliente se mete en mi proyecto es porque me odia, porque cree que soy incompetente? ¿O soy yo quien sobrestimo su comportamiento? ¿O será que poniéndome en sus zapatos es posible poner en contexto el problema y percibir que en el fondo el cliente no entiende bien lo que hago?

5. Define expectativas

Define las expectativas del servicio antes de comenzar el trabajo. Algunos clientes tienen una expectativa equivocada sobre lo que un diseñador hace. Entonces, antes de comenzar el proyecto, deja en claro que tú no eres ningún pasador u operador de CorelDraw. Demuestra que tu proyecto tiene método, fases de investigación, y que tus decisiones se basan en un concepto.

6. Cuidado con los sermones

No comiences con esos sermones de que hiciste la pieza basándote en la semiótica de Gestalt o de que te ayudó la Virgen de Guadalupe, porque eso no significa nada para el cliente y solo alimenta esos mitos de que los diseñadores actúan como cajas negras, que trabajan, pero nadie sabe cómo son por dentro. ¿Quieres usar psicología en tu proyecto? Entonces aprende psicología de verdad, y no esos cuentitos gestaltianos para poder dormir. La psicología que te ayuda es la que tiene que ver con la percepción visual, los procesos cognitivos de atención, entendimiento, memoria, cambios de comportamiento, reacciones emocionales. Y acuérdate que eso no es una verdad absoluta, que cada caso es un caso aparte.

7. Las personas valen más que sus problemas

Tal vez la más importante: no pelees con tu cliente. Proyectos van, proyectos vienen, pero las personas se quedan. Por culpa de una pelea por un problema insignificante puedes perder un cliente para siempre. ¿Qué es mejor?, ¿ceder de vez en cuando y conservar tu relación o ir de frente, ganar la pelea de alguien que tiene más argumento y malograr esa relación? Piensa en eso.

Publicado el 03/01/2017

1. Ver [Ley 9.610/08, artículo 24](#) (Brasil).



ISSN 1851-5606

<https://foroalfa.org/articulos/como-actuar-cuando-un-cliente-pide-cambios-en-un-proyecto>

