

การป้องกันข้อร้องเรียน



การป้องกันข้อร้องเรียน

เทคนิคและวิธีการที่ดีที่สุดในการป้องกันข้อร้องเรียน ทำได้โดยการเตรียมความพร้อมการบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการ ให้บริการที่ดีที่สุดเลิศในขณะลูกค้ามาใช้บริการ รวมทั้งบริการหลังการขายให้ดีเช่นเดียวกันกับบริการที่ลูกค้าเคยได้รับมาก่อนการเป็นลูกค้า

1.เตรียมพร้อมบริการ

- 1.1 เตรียมสินค้า เตรียมการบริการ
- 1.2 เตรียมความรู้ ความสามารถ
- 1.3 ประสานงานให้ดี
- 1.4 สร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกัน
- 1.5 หาปัญหาและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น
- 1.6 หากเกิดปัญหาแล้ว ต้องป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก

2. ขณะบริการ

- 2.1 บริการให้ตั้งใจเต็มที่

2.2 หาความต้องการของลูกค้าให้ชัดเจน

2.3 ใช้จิตวิทยากับลูกค้า

2.4 สื่อสารกับลูกค้าอย่างละเอียด

2.5 สร้างสัมพันธ์กับลูกค้า

2.6 บริการอย่างเข้าอกเข้าใจ

3. บริการหลังการขาย

3.1 ติดตามผลการใช้งาน

3.2 หาข้อดีและปัญหาสินค้า

3.3 ป้องกันปัญหา

3.4 การบำรุงรักษา

3.5 แนะนำสินค้าใหม่

Cr.หนังสือรับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ โดย ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ(ดร.ธีร์ธร ธีรขวัณโรจน์) และ อ.สุพจน์ กฤษณาธาร ซึ่งสามารถหาอ่านฟรีได้ที่ se-ed บุคทุกสาขา หรือ สร้างประสบการณ์ตรงกับท่านอาจารย์ทั้ง 2 ได้ที่ <https://hipotraining.co.th/> หรือ <https://www.dsmarttraining.com/> ที่นี่เรามีหลักสูตรให้ท่านเลือกมากมาย