

ความรู้เรื่อง การชดเชยเมื่อลูกค้าร้องเรียน



การชดเชย เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมาก ในการลดความไม่พอใจของลูกค้า ทำให้การร้องเรียนครั้งนั้นลูกค้าได้สัมผัสความใส่ใจและความเต็มใจในการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนขององค์กรที่มีให้กับลูกค้า

ความสำคัญของสิ่งชดเชยความไม่พอใจ

- ลดความโกรธของลูกค้า
- ช่วยให้ลูกค้าไม่เจ็บใจ
- ลูกค้ารู้สึกดีขึ้น
- ลูกค้าเข้าใจความพยายามแก้ปัญหาของเรา
- ไม่รู้ว่าจะเรียกร้องอะไรแล้ว

หลักในการชดเชย

- กรณีปัญหาไม่ซับซ้อนและเกิดบ่อย

ควรกำหนดวิธีการแก้ปัญหาไว้อย่างชัดเจน

- กรณีปัญหาซับซ้อน

หากเกิดข้อร้องเรียนที่ซับซ้อน ควรประชุมร่วมกับฝ่ายงานต่างๆโดยพิจารณาจากความสำคัญของลูกค้ารายนั้น

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