

# ความรู้เรื่อง วิธีปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียน



## วิธีปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียน

วิธีต่อไปนี้เป็นสิ่งจำเป็นต้องทำให้ได้และควรทำให้ครบทุกข้อ แต่ไม่จำเป็นต้องไล่เรียงไปตามลำดับที่ละข้อ จะทำข้อใดก่อนก็ได้ ขึ้นกับจังหวะ โอกาสและอารมณ์ของลูกค้า

1. แนะนำตัว
2. ขอโทษและแสดงความเห็นใจ
3. วิเคราะห์ข้อร้องเรียน
4. ทบทวนข้อความเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันก่อนลงมือแก้ไข
5. ตรวจสอบและแก้ไข
6. ขอขอบคุณลูกค้าที่ให้คำแนะนำ และถามข้อร้องเรียนอื่นๆ
7. ส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบ
8. ป้องกันและพัฒนาบริการ

Cr.หนังสือรับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ โดย ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ(ดร.ธีร์ธีร ธีรขวิญโรจน์) และ อ.สุพจน์ กฤษฎาธาร ซึ่งสามารถหาอ่านฟรีได้ที่ se-ed บุคทุกสาขา หรือ สร้างประสบการณ์ตรงกับท่านอาจารย์ทั้ง 2 ได้ที่

<https://hipotraining.co.th/> หรือ <https://www.dsmarttraining.com/> ที่นี้เรามีหลักสูตรให้ท่านเลือกมากมาย