ความรู้เรื่อง วิธีปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียน

วิธีปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียน

วิธีต่อไปนี้เป็นสิ่งจำเป็นต้องทำให้ได้และควรทำให้ครบทุกข้อ แต่ไม่จำเป็นต้องไล่เรียงไปตามลำดับทีละข้อ จะทำข้อใดก่อนก็ได้ ขึ้นกับจังหวะ โอกาสและอารมณ์ของลูกค้า

1. แนะนำตัว

2.ขอโทษและแสดงความเห็นใจ

3. วิเคราะห์ข้อร้องเรียน

4. ทบทวนข้อความเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันก่อนลงมือแก้ไข

5. ตรวจสอบและแก้ไข

6. ขอบคุณลูกค้าที่ให้คำแนะนำ และถามข้อร้องเรียนอื่นๆ

7. ส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบ

8. ป้องกันและพัฒนาบริการ

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

https://hipotraining.co.th/ หรือ https://www.dsmarttraining.com/ ที่นี่เรามีหลักสูตรให้ท่านเลือกมากมาย