

# ช่องทางการร้องเรียน



## ช่องทางการร้องเรียน

ไม่ว่าจะรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางใด เทคนิคอยู่ที่การรับข้อร้องเรียนด้วยใจ เริ่มต้นด้วยการเปิดใจลูกค้า เติมความใส่ใจช่วยเหลือแล้วจะได้ใจจากลูกค้า

1. การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ เป็นวิธีที่นิยมมากที่สุด เพราะสะดวก ทำได้ทุกที่ ทุกเวลา และไม่เห็นตัว ลูกค้ากล้าพูดมากกว่าร้องเรียนแบบอื่น

หลักการจัดการข้อร้องเรียนผ่านโทรศัพท์

- สายโทรศัพท์ต้องมีพอ ไม่รอนาน
- ต้องวิเคราะห์ให้ดี อย่าให้มีการหลอกเล่น
- ให้เสียงแทนตัว แทนใจ และแทนความเชื่อมั่น
- ขณะร้องเรียนควรบันทึกเทป

2. การร้องเรียนผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

3. การร้องเรียนกับบุคคลโดยตรง

4. การร้องเรียนโดยใช้แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน

## 5. การตอบข้อร้องเรียนผ่านอีเมล

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