

# แนวทางการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

## ภาพ



### แนวทางการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยแนวทางการดำเนินการที่ดี ซึ่งได้แก่

1. ต้องร้องเรียนได้ 7 วัน วันละ 24 ชั่วโมง
2. ต้องกำหนดวิธีการในการแก้ปัญหาและระยะเวลาการแก้ปัญหา ในทุกปัญหาอย่างชัดเจนและแน่นอน
3. ช่องทางการร้องเรียนต้องสะดวกและลูกค้าต้องทราบ ไม่ว่าจะร้องเรียนได้ก็รูปแบบต้องสื่อสารให้ลูกค้ารับรู้
4. ต้องมีฝ่ายหรือมีผู้รับข้อร้องเรียนโดยเฉพาะเจาะจง
5. ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญโดยออกเป็นนโยบายให้พนักงานยึดถือและปฏิบัติในการรับเรื่องแก้ไขและป้องกันข้อร้องเรียนอย่างจริงจัง
6. ทุกฝ่ายต้องให้ความร่วมมือ
7. อย่าให้ปัญหาเกิดซ้ำ

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