



## การป้องกันข้อร้องเรียน



### การป้องกันข้อร้องเรียน

เทคนิคและวิธีการที่ดีที่สุดในการป้องกันข้อร้องเรียน ทำได้โดยการเตรียมความพร้อมการบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการ ให้บริการที่ดีที่สุดเลิศในขณะลูกค้ามาใช้บริการ รวมทั้งบริการหลังการขายให้ดีเช่นเดียวกันกับบริการที่ลูกค้าเคยได้รับมาก่อนการเป็นลูกค้า

#### 1.เตรียมพร้อมบริการ

##### 1.1 เตรียมสินค้า เตรียมการบริการ

##### 1.2 เตรียมความรู้ ความสามารถ

##### 1.3 ประสานงานให้ดี

##### 1.4 สร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกัน

##### 1.5 หาปัญหาและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

##### 1.6 หากเกิดปัญหาแล้ว ต้องป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก

#### 2. ขณะบริการ

- 2.1 บริการให้ติดตั้งใจเต็มที่
- 2.2 หาความต้องการของลูกค้าให้ชัดเจน
- 2.3 ใช้จิตวิทยากับลูกค้า
- 2.4 สื่อสารกับลูกค้าอย่างละเอียด
- 2.5 สร้างสัมพันธ์กับลูกค้า

2.6 บริการอย่างเข้าอกเข้าใจ

3. บริการหลังการขาย

3.1 ติดตามผลการใช้งาน

3.2 หาข้อดีและปัญหาสินค้า

3.3 ป้องกันปัญหา

3.4 การบำรุงรักษา

3.5 แนะนำสินค้าใหม่

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