ความรู้เรื่อง ทัศนคติ มุมมองและแนวคิดที่ถูกต้อง เมื่อถูกลูกค้าร้องเรียน





ความรู้เรื่อง ทัศนคติ มุมมองและแนวคิดที่ถูกต้องเมื่อถูกลูกค้าร้องเรียน

1. ต้องรับฟังมากกว่าพูด
2. มีทัศนคติที่ดีต่อทั้งบริษัทและลูกค้า
3. เห็นใจแต่ไม่ต้องเข้าข้าง
4. มีจิตใจแห่งการบริการ(service mind) ไม่หงุดหงิดง่าย
5. อย่าปฏิเสธการรับข้อร้องเรียน ยินดีรับข้อร้องเรียน
6. มีทัศนคตที่จริงใจ มุ่งในการแก้ปัญหา
7. อย่าตอบว่าความรับผิดชอบบริษัทมีแค่นี้ลูกค้าต้องรับผิดชอบส่วนที่เหลือ
8. แรงใจต้องไม่หมด

****คุณคงเข้าใจแล้วว่าพนักงานรับข้อร้องเรียนมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก ต้องทำหน้าที่ให้สมเป็นที่ปรึกษาที่ดี ลูกค้ามีทุกข์เขาจึงมาหาเรา หากเขาไม่มีทุกข์ ไม่มีปัญหา เขาย่อมไม่มาให้เราเห็นหน้าหรือได้ยินเสียงอย่างแน่

นอน

Cr. หนังสือรับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ โดย ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ(ดร.พท.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์) และ อ.สุพจน์ กฤษฎาธาร ซึ่งสามารถหาซื้อได้ที่ SE-ED Book ทุกสาขาทั่วประเทศ หรือ สร้างประสบการณ์ตรงกับท่านอาจารย์ทั้ง 2 ท่าน ได้ที่ HIPO Training หรือ DSmart Training ที่นี่เรามีหลักสูตรให้ท่านเลือกมากมาย