

ความจริงเกี่ยวกับลูกค้า



ความจริงเกี่ยวกับลูกค้า

ลูกค้าที่นักขายและนักบริการได้ประสบพบเห็นกันในท้องตลาดมีมากมายหลายประเภท ทั้งมีพิษและไม่มีพิษ ทั้งใส่ชื่อบริษัทและร้ายแบบสุดๆ แต่อย่างไรก็ตาม ในมุมมองการจัดการข้อร้องเรียน ให้มองลูกค้าทุกคนเป็น 2 ระยะของความเป็นงูเห่าดังนี้

1. งูเห่าไม่พ่นพิษ แต่ซุกหัว โดยทั่วไปลูกค้าทุกคนในยุคนี้เป็นงูเห่าทุกคน เพียงแต่ว่าหากยังมีความพอใจในการบริการอยู่ พนักงานบริการดี สินค้าไม่มีปัญหา งูตัวนี้จะยังไม่พ่นพิษแต่ซุกหัวอยู่ แล้วอย่ามาเหยยให้โกรธ หัวงูของใครจะซุกหรือตั้งชันมากกว่าขึ้นกับความเป็นตัวตนของแต่ละคน ร้ายมากหัวงูก็ตั้งไว ร้ายน้อยหัวงูก็ตั้งแต่ อาจจะไม่ชันมาก
2. งูเห่าพ่นพิษและฉก โดยทั่วไปกรณีที่ลูกค้าโกรธ จะเป็นงูเห่าพ่นพิษและฉกทันที ใครจะพ่นพิษและฉกมากกว่ากัน ขึ้นกับความร้ายกาจของลูกค้าแต่ละคน แต่ลูกค้าจะไม่ฉกถ้าเราช่วยเหลือเขาอย่างเต็มที่ แต่อย่างไรก็ตาม แม้จะหายโกรธ ลูกค้าก็ยังเป็นงูเห่าอยู่ เพราะความรู้สึกโกรธไม่มีทางหายไปทั้งหมด ยังมีอยู่ในใจ แต่จะฉกหรือไม่ขึ้นกับการบริการที่ได้รับต่อไป

Cr.หนังสือรับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ โดย ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ(ดร.ธีรวัชร ธีรขวัญโรจน์) และ อ.สุพจน์ กฤษฐานาร ซึ่งสามารถหาอ่านฟรีได้ที่ se-ed บุคทุกสาขา หรือ สร้างประสบการณ์ตรงกับท่านอาจารย์ทั้ง 2 ได้ที่ www.hipotraining.co.th หรือ www.dsmarttraining.com โทร. 086-318-3151-2 ที่นี่เรามีหลักสูตรให้ท่านเลือกมากมาย