

COMPLAINT HANDLING MANAGEMENT



GUIDED ACTION 1

ความต้องการของลูกค้า

- 1 ต้องการความสะดวกสบายและรวดเร็ว
- 2 “มีคนแนะนำ” เป็นการส่งเสริมการตลาดที่ดีที่สุด
- 3 ต้องการความมั่นคงปลอดภัยและมีอิสระในการเลือก
- 4 เน้นความทันสมัย
- 5 เน้นความคุ้มค่าเงินและคุณภาพ



GUIDED ACTION 2

พฤติกรรมผู้ใช้บริการ

- 1 หากลูกค้ามั่นใจ → ลูกค้าจะมาใช้บริการ
- 2 หากลูกค้าประทับใจ → ลูกค้าจะบอกต่อ
- 3 หากลูกค้าพอใจในการบริการ → ลูกค้าจะมาใช้บริการซ้ำ
- 4 หากลูกค้าขาดซึ่งใจ → ลูกค้าจะปกป้องการบริการของเรา



GUIDED ACTION 3

ขั้นตอนการจัดการ ข้อร้องเรียน

- 1 การมีช่องทางการรับข้อร้องเรียน
- 2 การรวบรวม ประเมินขั้นต้น จำแนก ส่งต่อ บันทึก
- 3 การดำเนินการแก้ไขปัญหา
- 4 การประเมินและรายงานผล



GUIDED ACTION 4

วิธีการตัดสินใจแก้ปัญหา ข้อร้องเรียนภายใต้ความแน่นอน

- 1 มีข้อมูลเพียงพอ
- 2 รู้ผลลัพธ์แน่นอน
- 3 เลือกทางเลือกที่ให้ผลตอบแทนสูงสุด



GUIDED ACTION 5

เคล็ดลับการจัดการกับ ข้อร้องเรียนและการสร้างโอกาส

- 1 จดบันทึก ทบทวนความถูกต้อง ขอหลักฐาน เอกสาร หรือ สินค้า ที่ลูกค้าต้องการร้องเรียน
- 2 ตอบให้ตรงใจ รีบทำทันที ด้วยความรวดเร็ว
- 3 หากต้องส่งทอดต่อ หรือเป็นเรื่องที่ต้องขออนุมัติต้องแจ้ง ให้ลูกค้ารับทราบถึงกำหนดระยะเวลาที่เร็วที่สุด
- 4 ที่สำคัญต้องรายงานความคืบหน้าการแก้ไขปัญหา
- 5 ใช้ประสบการณ์แห่งข้อร้องเรียนเป็นเงื่อนไข การบริการครั้งต่อไป
- 6 จัดการแก้ไขปัญหาในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อลดข้อร้องเรียน