The Art of Customer Complaints (Non-Voice)

Coach Nunyah

Agenda

- สาเหตุของความไม่พึงพอใจ
- วิธีการรับมือ
- รูปแบบประโยค
- วิธีผ่อนคลายจิตใจ

Coach Nunyah

Experiences

ACC, Certified Coach from ICF
Relationship Coach
Therapist (CBT and Satir)
Counsellor
Business Consultant
Service Consultant
People Development Trainer
Bilingual Event Host

คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

- การสื่อสารที่ดี
- มีความเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ
- มีความอดทน และสุภาพ
- ความรู้และความเชี่ยวชาญ
- การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

การจัดการข้อร้องเรียน ตอน..ไม่พอใจพฤติกรรมบริการขอ...
Share
พยาบาลสอบถามอาการผู้ป่วยด้วยความห่วงใย
ปกครองได้เล่าความรู้สึก เพื่อรับฟังความกังวลใจ
Watch on YouTube

สาเหตุของความไม่พึงพอใจ

ความคาดหวัง

ผู้ให้บริการ

คุณภาพของสินค้าหรือบริการ

นโยบายองค์กร

ปัจจัยภายนอก

Handling's skills

Principal of problem solving skills for all service provider

https://www.skillsoft.com/

การติดตามผล

การจัดทำรายงาน

รุปแบบประโยค

แสดงความเข้าใจและเห็นใจ

"ผม/ดิฉันเข้าใจดีว่าคุณรู้สึกไม่พอใจกับเรื่องนี้ และขออภัยจริงๆ ค่ะ/ครับ"
"ขออภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นนะคะ/ครับ เข้าใจว่าเป็นเรื่องที่ทำให้คุณรู้สึกไม่สบายใจ"

ตั้งคำถามเพื่อทำความเข้าใจสถานการณ์ให้ชัดเจน

"ไม่ทราบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นคืออะไรครับ/ค่ะ เพื่อให้ผม/ดิฉันช่วยแก้ไขได้ตรงจุด"

"คุณพอจะบอกรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ไหมครับ/ค่ะ"

แสดงความขอโทษและรับผิดชอบ

"ผม/ดิฉันต้องขออภัยในสิ่งที่เกิดขึ้น และจะพยายามแก้ไขให้ดีที่สุดค่ะ/ครับ"
"ขออภัยอย่างยิ่งที่ทำให้คุณรู้สึกไม่สบายใจ ทางเราจะทำการปรับปรุงในส่วนนี้ค่ะ/ครับ"

เสนอวิธีแก้ไข

"เราสามารถช่วยเหลืออย่างไรเพื่อให้คุณรู้สึกพอใจมากขึ้นครับ/ค่ะ"
"ผม/ดิฉันขอนำเสนอตัวเลือกการแก้ปัญหานี้ได้ 2 วิธี คุณลูกค้าสนใจรับฟังข้อเสนอก่อนมั้ยครับ/คะ"

ให้คำสัญญาและติดตามผล

"เราจะติดตามปัญหานี้อย่างใกล้ชิด และจะแจ้งความคืบหน้าให้ทราบในเวลาที่เร็วที่สุด ค่ะ/ครับ"
"ผม/ดิฉันจะดูแลให้เรื่องนี้ถูกแก้ไขอย่างเร่งด่วน และจะแจ้งผลให้คุณทราบภายใน [ระยะเวลา]"

ขอบคุณลูกค้าสำหรับคำแนะนำหรือความเห็น

"ขอบพระคุณมากค่ะ/ครับสำหรับความคิดเห็น ทางเราจะนำไปปรับปรุงการบริการของเราให้ดียิ่งขึ้นค่ะ/ครับ"
"ขอบพระคุณสำหรับข้อเสนอแนะค่ะ/ครับ ผม/ดิฉันจะรีบดำเนินการแก้ไขและทำให้ดีขึ้นในครั้งต่อไปครับ/ค่ะ"

ตัวอย่างเคส

- เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ
- เจ้าหน้าที่ไม่ทราบถึงโปรโมชั่นใหม่ จึงให้ข้อมูลผิดพลาด
- ลูกค้าได้รับสินค้าไม่ตรงตามที่สั่ง
- ลูกค้าโทรมาตำหนิ ว่าไม่มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ

คุณภาพของสินค้า

เคสร้องเรียนจากลูกค้า: "ดิฉันซื้ออาหารเสริมจากบริษัทคุณเมื่อวาน แต่พบว่าสินค้าในขวดมีกลิ่นที่ผิดปกติ และสีของผลิตภัณฑ์ดูแปลกๆ ไม่ทราบว่าเกิดอะไรขึ้น ขอคำชี้แจงด้วยค่ะ"

เรียน คุณลูกค้า
ขออภัยอย่างสูงที่ทำให้คุณรู้สึกไม่พอใจและพบปัญหาเกี่ยวกับสินค้าที่ได้รับ ทางเราขอขอบคุณสำหรับการแจ้งปัญหานี้เข้ามา เพื่อให้สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง กรุณาส่งภาพถ่ายของผลิตภัณฑ์และหมายเลขล็อต
(lot number) บนบรรจุภัณฑ์ให้เราด้วยค่ะ
เราขอรับรองว่าจะทำการตรวจสอบอย่างละเอียด และหากพบว่ามีปัญหาจากการผลิต เรายินดีที่จะส่งสินค้าทดแทนให้คุณโดยไม่มีค่าใช้จ่าย
ขอขอบคุณอีกครั้งสำหรับความเข้าใจและการแจ้งปัญหา เราหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะสามารถแก้ไขสถานการณ์นี้ได้อย่างเร็วที่สุดค่ะ/ครับ
ขอแสดงความนับถือ,
[ชื่อผู้ตอบ]
ฝ่ายบริการลูกค้า"

การจัดส่งล่าช้า

เคสร้องเรียนจากลูกค้า: "ผมสั่งสินค้าแบบแพ็กใหญ่เมื่อสัปดาห์ที่แล้ว และตอนนี้ยังไม่ได้รับสินค้าเลย อยากทราบว่าทำไมถึงล่าช้าขนาดนี้?"

เรียน คุณลูกค้า
ทางบริษัทขออภัยเป็นอย่างยิ่งสำหรับความล่าช้าในการจัดส่งสินค้าของคุณ...(ชื่อ) ในความไม่สะดวกและขออนุญาตให้ทางเราเร่งตรวจสอบสถานะการจัดส่งของคุณ...(ชื่อ) และทางเราจะรีบแจ้งความคืบหน้าในลำดับถัดไป กรุณารอสักครู่ เราจะติดต่อกับฝ่ายจัดส่งและจะแจ้งผลให้ทราบทันที หากคุณต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือต้องการเปลี่ยนแปลงวิธีการรับสินค้า โปรดแจ้งให้เราทราบค่ะ/ครับ

ขอบคุณสำหรับข้อมูลและความเข้าใจ เราจะพยายามดำเนินการการจัดส่งสินค้าถึงมือคุณโดยเร็วที่สุดค่ะ/ครับ
ขอแสดงความนับถือ,
[ชื่อผู้ตอบ]
ฝ่ายบริการลูกค้า"

Don’t

Most Mistake action from Service Provider

Laugh

หัวเราะใส่ลูกค้า เพราะคิดว่าจะทำให้สถานการณ์ดีขึ้น

No Eye contact

ไม่กล้ามองหน้าลูกค้าที่กำลังโกรธ หรือไม่ให้ความสำคัญกับปัญหาของลูกค้า

Calm down

ลูกค้าจะยิ่งโมโหกว่าเดิม

Touch customer

หากเริ่มทะเลาะกัน ห้ามโดนตัว

No/I Don’t know

ไม่ทราบค่ะ ไม่ได้เป็นคนรับเรื่อง

Forget

ลืมติดต่อกลับลูกค้า

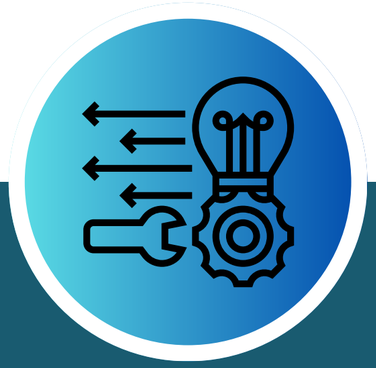
Blame customer

ใช้คำพูดแนวกล่าวโทษ

Anunyah (Coach Nunyah)

ทบทวนเพื่อเติบโต

ทบทวนเหตุการณ์



ได้เรียนรู้อะไรจากเรื่องนี้

จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร

แบ่งปันประสบการณ์ให้ทีม

วิธีผ่อนคลายความรู้สึก

- ตรวจสอบความรู้สึก
- เข้าอกเข้าใจ
- เพราะ เค้าก็เป็น " มนุษย์"
- ให้อภัย และเรียนรู้จากเหตุการณ์

Thank You

For Your Attention