化危機爲轉機的客訴處理技巧

主講人：李雪芳

2010.09.16(四)

講師經歷

- 娜路彎大酒店
  人力資源部 經理
- 花蓮理想大地渡假飯店
  人力資源部 經理
- 富野渡假村
  富野集團(知本富野渡假村，武陵富野渡假村、溫泉公主號列車、天龍飯店、
  湖南省婁底市富野飯店籌備)
  人力資源部 經理
  客房部 經理
  房務部 經理
- 漢來大飯店
  房務部 主任
- 知本老爺大酒店
  接待櫃檯
  房務領班

其他經歷：
商業司商業服務品質師資班、職訓局師資網講師、ISO10015主導稽核訓練員
、大仁科技大學兼任講師、日本--森之風旅館經營修業證書、就業服務乙級技術士證

課程目標

- 在公司規範下找出適合你的抱怨處理模式。
- 確保顧客再回流。

課程內容

- 危機的定義(個人or企業)
- 顧客流失的原因
- 顧客難以應付的原因
- 經常發生的顧客抱怨
- 顧客抱怨處理技巧

抱怨處理-觀念

- 飯店每一位員工都該學習如何處理顧客抱怨
- 顧客抱怨處理不當，處理人員要負70%的責任

危機是..

- 定義：

  凡危害或威脅企業的生存或永續經營之因素均稱之。

- 徵兆：

  出現越來越多顧客抱怨和品質的問題，主管忙著花更多時間處理失誤..

- 結果：

  化解或失敗..

顧客流失的原因

由下列源資料可得知企業流失顧客的原因:

- 1%因爲顧客死亡
- 3%因爲顧客搬家
- 4%因爲顧客自然性的徘徊
- 5%因爲朋友的推薦
- 9%因爲別處更便宜
- 10%因爲顧客是習慣性的抱怨者
- 68%因爲顧客的需求被漠視

顧客難以應付的原因

- 有些人比一般人更難應付，也許有少數人天生粗魯，心眼壞，但是當顧客生氣、粗魯、挑釁或難以侍候時必定有原因：

顧客難以應付常見的理由，其中有的可能適用於你所處理的情況中。

- 他們疲倦或感到挫敗。
- 他們迷惑或困窘。
- 他們防衛自我或自尊。
- 他們以前沒遇到相同的情形。
- 他們覺得被忽視沒人聽(注意)他們的。

顧客難以應付常見的理由，其中有的可能適用於你所處理的情況中。

- 他們也許喝了酒或吃了藥。
- 語言溝通上有困難。
- 他們過去在相同的情形下曾受過不好的待遇。
- 他們在趕時間或等候服務過久。
- 其他原因。

員工爲了自己的方便，造成顧客的不便！

經常發生的顧客抱怨

- 硬體-人身傷害事故
- 軟體-人為因素、流程問題
- 其他-天災、疾病

抱怨處理技巧

最高處理原則:『了解到底發生了什麼事』。

抱怨處理技巧

一、判定狀況

二、企業文化(一次到位或分段式補償)

三、法令依據

四、化解顧客的憤怒

抱怨處理技巧—永遠不能出口的言詞

1.這又不是什麼大問題
2.一分錢一分貨你懂不懂
3.絕對不可能會發生這種事
4.這不關我的事
5.這我不太清楚
6.你自己沒看清楚價格嗎

抱怨處理技巧—永遠不能出口的言詞

7.公司就是這樣規定的

8.不可能，怎麼是我們的錯

9.我不知道，去找主管說去

10.你應該知道行情啊『嘲諷』

11.你不能拿一般賓館和我們比啊

12.我告訴你，就這樣不然什麼都沒有

千萬別說：如果每一個客人都和你一樣，我們怎麼辦！

避免刺激性的動作

1.睥睨(斜視)、眼神閃躲。
2.插腰、抖腿。
3.與其他同事私語，取笑顧客。
4.檢視文件(商品)，證明錯誤是顧客造成的。
5.指責顧客言語中的破綻。

你該採取的八個步驟

1.仔細的聽，不要加以評論。

2.跟顧客保持目光接觸。

3.試著以顧客的立場設想。

4.弄清事實：如不了解情況，可問一些『開放性』的問題，顧客才有機會解釋。

你該採取的八個步驟

5. 道歉，縱然你認爲自己是對的，至少你該爲顧客的不悅致歉。說：很抱歉...
6. 表現誠摯並設法保持善意，說：謝謝您將這件事告訴我們。
7. 行動-滿足顧客需求，向上級報告。
8. 後續追蹤-與顧客保持聯絡以確保顧客得到滿意的處理。

自我(員工)訓練 - 化解顧客的憤怒

- 肢體訓練。
- 使用一些神奇的句子。
- 大量閱讀。
- 把握每一次處理客訴的機會。

謝謝聆聽

敬祝身體健康，在自己的崗位上發光！