



ลูกค้าร้องเรียน รับมืออย่างไร?

“ปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้า อาจเกิดขึ้นได้บ่อยครั้ง ที่ลูกค้าเกิดอาการไม่พอใจในสินค้าและบริการ ด้วยสาเหตุที่หลากหลาย”

ไม่ว่าปัญหานั้นๆ จะเกิดจากสาเหตุใดก็ตาม พนักงานขายพึงปฏิบัติเมื่อมีการร้องเรียนดังนี้

1. รับฟังข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างตั้งใจ
2. กล่าวขอโทษในสิ่งที่ผิดพลาด
3. รับฟังข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างตั้งใจ
4. แก้ไขปัญหาพร้อมแนวทางป้องกัน
5. แจกกลับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ

.....>>

รับฟังข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างตั้งใจ

นักขายที่ดีควรมีทักษะการฟังอย่างตั้งใจ และต้องฝึกฝนให้มีความเชี่ยวชาญ เพื่อฟังข้อเท็จจริงจากลูกค้าต้องการบอกให้ทราบ นอกจากจะ โฟกัสเสียงที่ดังและอารมณ์โกรธของลูกค้าเพียงอย่างเดียว สำคัญควรควบคุมอารมณ์และสีหน้าระหว่างการสนทนา ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ถึงความใส่ใจกับปัญหาของลูกค้าอย่างแท้จริง ไม่ใช่ได้เถียงหรือไม่พอใจลูกค้า พนักงานขายควรปรับสถานการณ์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าในการรับบริการครั้งต่อไป และครั้งนี้ก็ประทับใจในพนักงานขาย

กล่าวขอโทษในสิ่งที่ผิดพลาด

พนักงานขายที่ดี มีใจรักบริการ สามารถกล่าวคำขอโทษได้อย่างเต็มใจ แม้ไม่ได้ทำผิดพลาดเองก็ตาม เพราะถือเป็นตัวแทนขององค์กร การไม่เถียงลูกค้ามีประโยชน์มากมาย เช่น ทำให้ลูกค้าอารมณ์เย็นลง และยังเป็น การบอกกับลูกค้าด้วยว่า คุณคือคนสำคัญของเรา การขอโทษนั้น ไม่ใช่เพียงแค่พูดออกจากปากเท่านั้น แต่ต้องกล่าวออกมาจากความรู้สึก เพราะลูกค้าสามารถสัมผัสได้ถึงความจริงใจในการแสดงออก

รับฟังข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างตั้งใจ

นักขายที่ดีควรมีทักษะการฟังอย่างดีเยี่ยม และต้องฝึกฝนให้มีความเชี่ยวชาญ เพื่อฟังข้อเท็จจริงจากลูกค้าต้องการบอกให้ทราบ นอกจากนี้จะโฟกัสเสียงที่ดังและอารมณ์โกรธของลูกค้าเพียงอย่างเดียว สำคัญควรควบคุมอารมณ์และสีหน้าระหว่างการสนทนา ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ถึงความใส่ใจกับปัญหาของลูกค้าอย่างแท้จริง ไม่ใช่โต้เถียงหรือไม่พอใจลูกค้า พนักงานขายควรปรับสถานการณ์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าในการใช้บริการบริการครั้งต่อไป และครั้งนี้ก็ประทับใจในพนักงานขาย

แก้ไขปัญหาร่วมแนวทางป้องกัน

พนักงานขายควรเสนอแนวทางแก้ไขทันทีเมื่อทราบสาเหตุที่ลูกค้าไม่พอใจแล้ว และเพิ่มทางเลือกให้เร็วด้วยการกำหนดการแก้ไขในเวลาที่เหมาะสม เช่น เปลี่ยนสินค้าใหม่ทันที หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปเช็คถึงไซต์งาน สำคัญสุดคือต้องระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาดอีก ซึ่งอาจส่งผลให้ลูกค้าหมดความเชื่อถือ และเลิกคบกับบริษัทได้ หรือหากพอมีการขอบคุณเล็กๆน้อย เช่น คุปองส่วนลด หรือของที่ระลึก เพื่อป้องกันการสูญเสียลูกค้าไป

แจ้งกลับข้อมูลให้ลูกค้าทราบความคืบหน้า

พนักงานขายที่มีการติดตามงารหรือการแก้ไขปัญหาที่ดีนั้น ย่อมเห็นความคืบหน้างานที่กำลังแก้ไขอยู่ หากบางกรณีที่ต้องมีการรอเรื่องระยะเวลาการแก้ไ้นั้น สิ่งที่เราควรทำอย่างยิ่งคือแจ้งความคืบหน้า หรือได้มีการแก้ไขโดยทีมงานที่รับผิดชอบแล้วก็ตาม ที่สำคัญจะได้ทราบว่าลูกค้ายังใช้สินค้าเป็นอย่างดี การสอบถามความพึงพอใจว่าเป็นเช่นไร เช่น ได้รับสินค้าและของที่ระลึก ยังส่งผลต่อความประทับใจในการบริการของนักขายยิ่งขึ้น คงไม่มีใครต้องการแก้ไขปัญหาบ่อยๆ สำคัญควรกันไว้ดีกว่าแก้ เป็นการดีกว่า