



門市人員優質服務

吳亭菽 店長

優質服務的進階學習-客訴

- 顧客抱怨是一項改善的契機
- 無法妥善處理顧客抱怨就是我們的問題
- 86%不滿意的顧客根本不會提出抱怨，因為他們會直接停止交易，將生意轉給別人做。
- 剩下的14%，會提出抱怨的那些顧客，才是你最忠實的顧客！

客服電話:0800-028-328

0800客戶抱怨分級：三級案例

查詢全省各門市電話或地址
直接由**0800**客服中心服務

0800客戶抱怨分級：二級案例

類別：

- 商品查詢
- 訂貨進度查詢
- 退換貨事宜
- 服務查詢
- 維修進度查詢
- 會員資料修改

門市最常接到的
客服電話

處理時間：

門市24小時內處理完畢

處理人員：

門市值班人員

當你處理完畢後要記得
留言回報正職人員
或店長以便後續追蹤!

0800客戶抱怨分級：一級案例

類別：

- 客戶抱怨
- 客戶舉發門市異常事件
- 產品品質異常
- 服務品質異常
- 涉及媒體涉及法律議題

處理時間：

- **24小時內**處理
- 值班主管確認處理完畢
- **3天內**mail通報協理
- **7天內**結案

處理人員：店長級以上主管

一級客訴：
0800電話直接轉接
至值班主管

門市電話客服處理：

傾聽與
關心

分析需
求

解決問
題

記錄

追蹤

收集資訊：

- 『不好意思，您方便再把事件經過詳細描述讓我知道嗎？以利我們後續改進與處理！』
- 記錄：日期、時間、門市服務人員、特徵、事件經過
- 請問您方便的聯絡方式：姓名/電話
- 或直接**贈送VIP卡**順便得知顧客聯絡方式

將事件經過立刻呈報店長

客戶抱怨處理要點

1. 以時間換取解決問題的機會
(緩一緩，先讓客戶發洩)
2. 先求証事實真相，不要急於馬上回答
(亂中易出錯)
3. 麻煩的問題，寧可多打幾通電話，分次回電
(也不要逞一時口快)
4. 無法處理立刻轉手給他人處理
(換一個人，換一顆腦袋)
5. 客人的怒氣是針對當時時空，不是針對接電話的你，**勿隨之情緒波動**，口氣暴躁

正確處理

- 傾聽. 沉默. 同理心
- 轉移注意力
- 冷靜他的情緒
- 不隨便給承諾

「您是說……」

「結果呢？」

「那他怎麼處理？」

「所以你覺得..我可以幫？」

避免話語

- X 你要知道：一分錢，一分貨
- X 絕對不可能有這種事情發生
- X 你要去問廠商，這不是我們的問題
- X 我不知道！
- X 公司規定就是這樣！
- X 沒有辦法！只能這樣！
- X 你看不懂中文(標示)嗎？
- X 改天再通知你

感謝反應語

- 非常感謝您願意告訴我們這樣的資訊，讓我們有改進的機會
- 非常感謝您通知我們這個訊息，讓我們有改進的機會
- 公司若沒有像您這樣的客戶，我們可能還是沒辦法知道這個問題，非常謝謝您！讓我們有機會即時更正！
- 請您繼續協助我們共同監督門市服務品質

客訴處理

■ 例外處理原則

- 當顧客提出明顯不合理要求時，仍以禮貌態度與顧客協議出雙方皆有利之處理方式
- 技巧用語：
 - 『我了解您的難處／感覺，也希望為您解決此問題，可否讓我為您想想是否有其他的解決方法』
 - 『您的問題我知道了，我先幫您詢問廠商，請他們務必幫忙』
- 小撇步：
 - 了解顧客提出要求之真正原因，並予以關心，藉以轉移注意力，且真正為顧客解決問題

柑仔店的感動行銷

將杏一變成路口的古早人情味柑仔店

- 盡全力認識每一個顧客並記住他的名字
- 建立長期穩定的顧客關係
- 關心每一個顧客的每一筆交易
- 不會只在有交易時，才展現關心
- 將每位顧客當成自己的家人
- 前台服務複雜，後台流程簡單化
- 關聯性商品的運用

共勉

用你的使命感

創造你的成就感