

การจัดการข้อร้องเรียน บริษัทเอสซีจี เน็ตเวิร์ค แมเนจเม้นท์ จำกัด

คุณ

คุณ
9 กันยายน 2551



SCG
SHIM CEMENT GROUP
DISTRIBUTION

SCG Network Management

By the year 2015, SCG Network will **maintain market** leadership in **distribution channel** businesses in **Thailand** and will have presence in **ASEAN** by utilizing supply chain insights to constantly develop and manage multi-channel distribution, focusing on building materials and home improvement products.

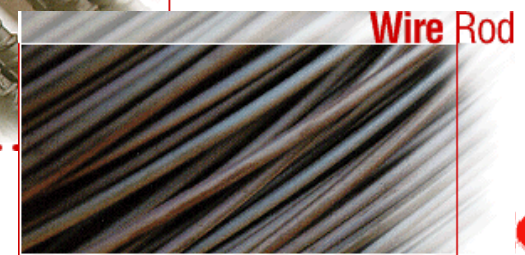
We will be a **trustworthy, responsive** business partner and a **customer-centric** organization through operational excellence.



ร้านค้าวัสดุก่อสร้างยุคใหม่



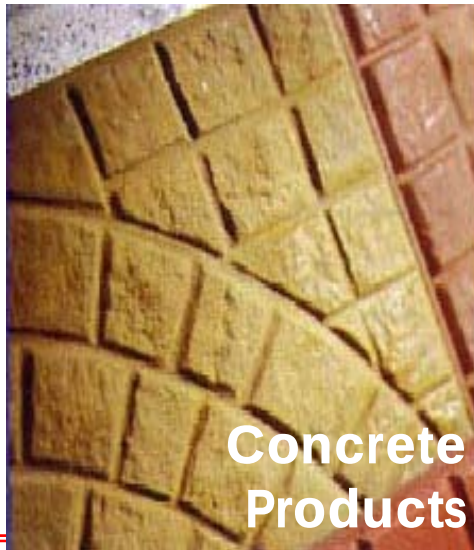
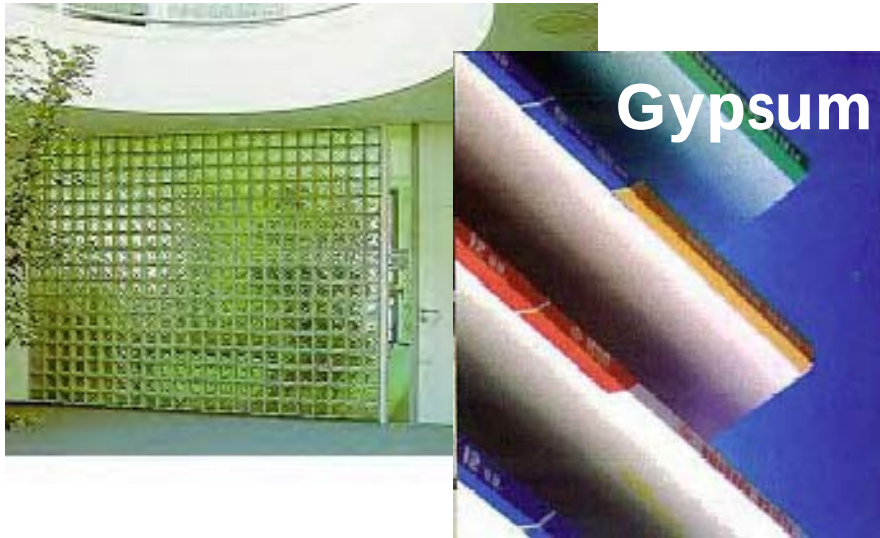
Building Materials



Building Materials



Building Materials



บริษัทในเครือ ฯ



1. กระเบื้องกระดาดไทย
2. กระเบื้องหลังคาซีแพค
3. ลาฟาร์จสยามรูปฟิง
4. สยามไฟเบอร์กลาส
5. สยามซีแพคบล็อก / สระบุรีรัชต์
6. กระเบื้องหลังคาเซรามิค
7. Cementhai Home Service
8. สยามอุตสาหกรรมยิปซัม
9. ปูนซีเมนต์อุตสาหกรรม
10. สยามมอร์ต้า
11. สยามปูนซีเมนต์ขาว
12. สยามซานิทารีแวร์ / สยามซานิทารีฟิตติ้ง
13. มิลเลเนียลสตีล
14. สยามยามาโดะ
15. กระเบื้องปูพื้น บุผนังเซรามิค

Customer Service Center

รอบรู้ทุกรายละเอียด
เรื่องวัสดุก่อสร้าง



LIGHT BOX



Home Mart Call Center

เป็น Call Center รวมของสินค้าวัสดุก่อสร้างและการบริการ ของ SCG ที่ให้บริการลูกค้าในด้านข้อมูลสินค้า การแก้ไขปัญหา การรับข้อร้องเรียน ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า

Scope of Work

- ให้บริการข้อมูลสินค้าวัสดุก่อสร้าง
 - คุณสมบัติ / วิธีการใช้ / การติดตั้ง / ราคาสินค้า
 - รายการส่งเสริมการขาย
 - สถานที่จำหน่ายสินค้า
 - บริการแนะนำช่างติดตั้ง
- จัดส่งข้อมูล / เอกสาร
 - Catalogue สินค้า
 - คู่มือติดตั้ง
 - LP
 - CD

Scope of Work

- การขายและประสานงานขายสินค้า
 - ติดตามการซื้อสินค้าของลูกค้า
 - ประสานงานเจ้าหน้าที่เข้าไปดูหน้างาน เช่น งานบ้านเดี่ยว งานโครงการ
- Telephone Survey
 - สัมภาษณ์ Feedback การออกสินค้าใหม่
 - สัมภาษณ์พฤติกรรม, ปัญหาการใช้สินค้า
 - สัมภาษณ์การรับรู้สินค้าจากสื่อต่างๆ

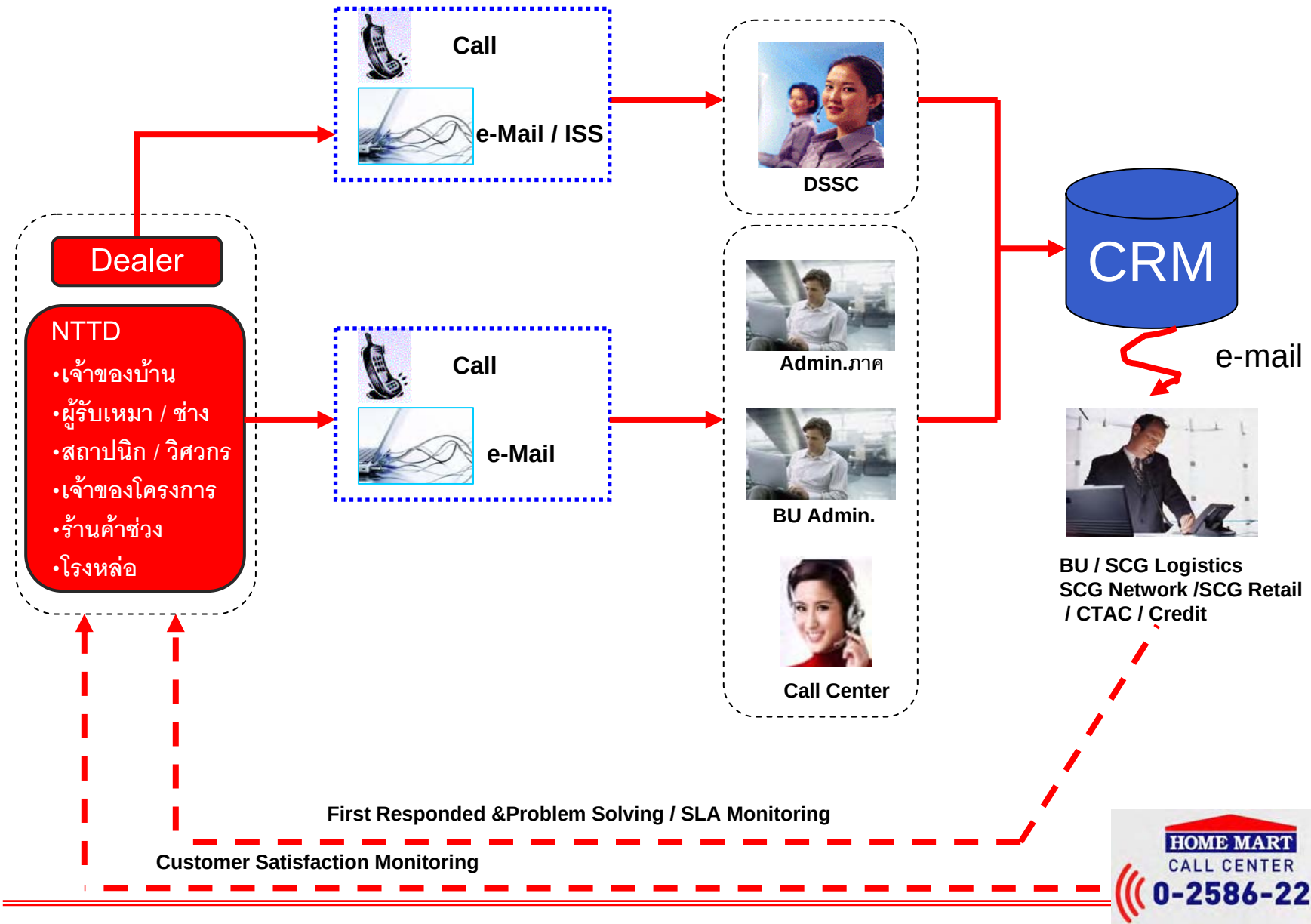
Scope of Work

- รับแจ้งและติดตามปัญหา, ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากลูกค้า
 - ประสานงานกับกิจการหรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า
 - ประสานงานกับลูกค้าเพื่อวัดผลความพึงพอใจ

Target Group

- เจ้าของบ้าน
- ช่าง / ผู้รับเหมาก่อสร้าง
- สถาปนิก / วิศวกร
- เจ้าของโครงการ
- หน่วยงานราชการ
- ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง (ร้านค้าช่วง)
- ผู้แทนจำหน่าย

Complaint Process



ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

1. รับข้อร้องเรียน
2. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนตอบเบื้องต้นไปยังลูกค้า ภายใน 1 วัน (ทางโทรศัพท์)
3. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขข้อร้องเรียน ภายใน SLA ที่กำหนดในแต่ละเรื่อง โดยประสานงานกับลูกค้าโดยตรง
4. Homemart Call Center เป็นผู้ตรวจสอบสถานะข้อร้องเรียนแต่ละเรื่อง และประสานงานกับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนในการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ทันเวลา
5. Homemart Call Center สำนวความพึงพอใจ และปิดข้อร้องเรียน หลังจากข้อร้องเรียนถูกแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

ประเภทและรายละเอียดข้อร้องเรียน

สินค้า

- คุณภาพสินค้า
(ผลิตภัณฑ์/หีบห่อ)
- การใช้งาน
- สินค้าขาดสต็อก
- สินค้าเสียหาย
- ชดเชยสินค้า

การส่งมอบ

- จัดส่งล่าช้า
- จัดส่งรับคืนล่าช้า
- ผิดสถานที่
- ผิดจำนวน
- ผิดประเภทสินค้า
- สินค้าเสียหาย/สูญหาย
- ส่งผิดเวลา

ประเภทและรายละเอียดข้อร้องเรียน

การบริการ

- มารยาท / ความผิดของพนักงาน / สูญหายระหว่างจัดส่ง
- มารยาท / ความผิดผู้รับเหมา
- การติดต่อสื่อสาร
- ให้บริการล่าช้า
- การจ่ายสินค้าไม่มีมาตรฐาน
- การติดตั้งไม่สมบูรณ์
- ไม่ตรงต่อเวลา

ประเภทและรายละเอียดข้อร้องเรียน

เอกสาร

- ข้อมูลผิดพลาด
- ไม่ได้รับเอกสาร /
สูญหาย / ล่าช้า
- ข้อมูลไม่ครบถ้วน
- ขอเปลี่ยนแปลงข้อมูล
เอกสาร
- ส่งเอกสารผิดสถานที่

ระบบคอมพิวเตอร์

- ระบบบริหารการจัดส่ง
(TMS)
- SAP
- e-Ordering
- สิ้นเชื้อ
- Homepage

ประเภทและรายละเอียดข้อร้องเรียน

ราคา

- ค่าสินค้า
- ค่าขนส่ง
- ค่าบริการ

ส่งเสริมการขาย

- การแจกข่าวสาร
- คะแนน Member Card
- การแลกของรางวัล
- การจัดส่งวัสดุส่งเสริมการขาย

ช่องทางการจำหน่าย

- สถานที่สั่งซื้อ

ประเภทและรายละเอียดข้อร้องเรียน

อื่น ๆ

- ภาพพจน์บริษัท
- การเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระเงิน
- ไม่แจ้งวันส่งสินค้าให้ลูกค้าทราบ
- เครื่องจักรและอุปกรณ์ของลูกค้าสูญหาย
- โรงงานจ่ายสินค้าผิด
- อุบัติเหตุ / ความปลอดภัย / สิ่งแวดล้อม

ประเภทและรายละเอียดข้อร้องเรียน

ระบบปฏิบัติงานของหน่วยงาน

- การปิดวงเงินสินเชื่อของลูกค้า
- เงื่อนไขและข้อกำหนดการชำระเงิน
- เงื่อนไขและข้อกำหนดในการขายสินค้า
- การจ่าย Rebate
- การแจ้งข่าวสาร
- การบริหารรถจัดส่ง

รับซื้อร้องเรียน

1. รายละเอียดของผู้ร้องเรียน
 - ชื่อ / นามสกุล
 - บริษัท (ถ้ามี)
 - เบอร์โทรศัพท์ติดต่อที่สะดวก
 - ที่อยู่หน่วยงาน
2. สินค้าที่เกิดปัญหา
3. ปัญหาที่เกิดขึ้น
4. ติดตั้งเมื่อไร
5. ซื้อผ่านร้านใด
6. เกี่ยวกับกระเบื้องหลังคาซีแพคแนบแผนที่หน่วยงาน ส่ง fax ที่หมายเลข 025864970 ทุกครั้ง
7. เกี่ยวกับสินค้าปูนซีเมนต์ สอบถามเพิ่มเติม รหัสข้างถุง (โรงงานที่ผลิต วันที่ผลิต) , ชื่อสินค้าเมื่อไร , จำนวนที่สั่งซื้อ
8. เกี่ยวกับสินค้ายิปซัมสอบถามร้านที่ซื้อสินค้า

ยืนยันการตอบเบื่องต้นจากหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

CCC	:	สวัสดีค่ะ ดิฉัน/ผม พุดสายค่ะ ขอเรียนสายคุณ
ผู้ร้องเรียน	:	กำลังพุดค่ะ
CCC	:	ดิฉันโทรจาก Homemart Call Center ขออนุญาตรบกวนเวลาคุณ.....สักครู่ค่ะ ตามที่คุณโทรเข้ามาแจ้งปัญหาข้อร้องเรียน ไม่ทราบว่ามีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับมาหรือยังค่ะ
ผู้ร้องเรียน	:	ติดต่อเข้ามาแล้วค่ะ และแจ้งว่า (จะมีเจ้าหน้าที่บริการเทคนิคโทรเข้ามาอีกครั้งเพื่อนัดวัน/เวลาเข้าตรวจสอบ สินค้าที่พนักงานค่ะ)
CCC	:	ค่ะ ดิฉันจะประสานงานให้ จนท.บริการเทคนิคเข้าตรวจสอบพนักงานให้เร็วที่สุดค่ะ ไม่ทราบว่า คุณ ต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ
ผู้ร้องเรียน	:	ไม่มีค่ะ
CCC	:	ขอบคุณที่ใช้บริการ Homemart Call Center สวัสดีค่ะ
ผู้ร้องเรียน	:	สวัสดีค่ะ

ปิดข้อร้องเรียน ลูกค้าพอใจในการแก้ไขปัญหา

ผู้ร้องเรียน	:	(กรณีลูกค้าได้รับการแก้ไขปัญหาแล้ว ลูกค้าจะอธิบายว่า จนท.ทำอะไรไปแล้วบ้าง)
CCC	:	ค่ะ และคุณ.....พอใจในการแก้ไขปัญหของ จนท.หรือไม่ค่ะ
ผู้ร้องเรียน	:	(ลูกค้าพอใจ)
CCC	:	ดิฉันขออนุญาตปิดข้อร้องเรียน และหากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อที่ Homemart Call Center 02-586-2222 สวัสดีค่ะ

ปิดข้อร้องเรียน ลูกค้าไม่พอใจในการแก้ไขปัญหา

ผู้ร้องเรียน	:	(กรณีลูกค้าได้รับการแก้ไขปัญหาแล้ว ลูกค้าจะอธิบายว่า จนท.ทำอะไรไปแล้วบ้าง)
CCC	:	ค่ะ และคุณ.....พอใจในการแก้ไขปัญหของ จนท.หรือไม่ค่ะ
ผู้ร้องเรียน	:	(ลูกค้าไม่พอใจ ลูกค้าอธิบายสาเหตุว่าเพราะอะไร)
CCC	:	ดิฉัน เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นและจะนำเป็นกรณีศึกษาเพื่อการแก้ไขต่อไป ดิฉันขออนุญาตปิดข้อร้องเรียน และหากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อที่ Homemart Call Center 02-586-2222 สวัสดีค่ะ

ลูกค้ายังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา

ผู้ร้องเรียน	:	ดิฉันยังไม่ได้รับการติดต่อ หรือแก้ไขปัญหามาจากบริษัทเลยคะ
CCC	:	คะ ดิฉันจะประสานงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาลูกค้าโดยด่วนนะคะ และหากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อที่ Homemart Call Center 02-586-2222 สวัสดิ์คะ

สอบถามความพึงพอใจลูกค้า

CCC	:	สวัสดิ์คะ ดิฉัน/ผมพูดสายคะ ขอเรียนสายคุณ
ผู้ร้องเรียน	:	กำลังพูดคะ
CCC	:	ดิฉันโทรจาก Homemart Call Center ขออนุญาตรบกวนเวลาคุณ.....สักครู่คะ ดิฉันโทรมาเพื่อสอบถามความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาลูกค้าร้องเรียน กรณีที่คุณ.....โทร.เข้ามาร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่อง

Complaint SLA

รายละเอียด	SLA
1.การตอบสนองข้อร้องเรียนเบื้องต้น	ภายใน 1 วัน
2.การปิดข้อร้องเรียน	
2.1 การส่งมอบ	ภายใน 3 วัน
2.2 สินค้า	ภายใน 14 วัน
2.3 บริการ	ภายใน 1 วัน
2.4 เอกสาร	ภายใน 1 วัน
2.5 ระบบคอมพิวเตอร์	ภายใน 1 วัน
2.6 ราคา	ภายใน 1 วัน
2.7 ระบบปฏิบัติงาน	ภายใน 1 วัน
2.8 ส่งเสริมการขาย	ภายใน 1 วัน
2.9 ช่องทางการจัดจำหน่าย	ภายใน 1 วัน
2.10 อื่นๆ	ภายใน 1 วัน

Complaint Screen

Activities		Dates	
Desc	ข้อร้องเรียน- การจัดส่งสินค้าล่าช้า	Actual Dates	
Cat.	Telephone Dir Inbound	From	20.08.2008 15:52
		To	20.08.2008 15:52

Partner	
Activity Partner	3006197 บ.ส.เจริญพงษ์ ค้าวัสดุก่อสร้าง จก. / สม
Contact Person	สุรพงษ์ พันธุ์โพธิ์โรจน์ / สมท
Person Responsible	ประไพพร วัฒนวรารุณ
Responsible Department	

Details	Partner	Texts	Activity Journals	Attachments	Organization	Dates
Status Location Completion In Percent Priority Medium Status First Responded Result Reason Reason Service Goal Text Detail * English * เรียน ผู้จัดการฝ่าย บจ.สยามซีเมนต์บล็อก เรื่อง ความเสียหายที่เกิดขึ้นของหน่วยงาน เนอวานาไลฟ์ ลาดพร้าว 71 เนื่องจากการจัดส่งสินค้าล่าช้าไปมากจึงทำให้การก่อสร้างล่าช้าและเกิดความเสียหาย ซึ่งทำให้หน่วยงานไม่สามารถ เปิดหน่วยงานเพื่อจะจำหน่ายบ้านให้ลูกค้าไม่ได้ จึงใคร่ขอความกรุณาแก้ไขและดำเนินการให้เร็วที่สุดด้วยครับ ขอแสดงความนับถือ						

Complaint e-mail

Extra line breaks in this message were removed.

From: Workflow System [WF-BATCH@scg.co.th]
To: ratanap@scg.co.th; yupinv@scg.co.th
Cc:
Subject: CREATE for TransactionZC01#400183060

เรียนทุกท่าน

มีข้อร้องเรียนใหม่เลขที่ 400183060 มาถึงหน่วยงานท่าน โปรดดำเนินการแก้ไข
ดังรายละเอียดต่อไปนี้.-

ข้อร้องเรียนเลขที่: 400183060

ชื่อลูกค้า:บ.ชวลิตรวมวิสต์ จก. จ.อำนาจเจริญ

โทร.045-511793-4,

ผู้รับข้อร้องเรียน:Retails Channel OSR Retails Channel OSR หน่วยงาน Retails Channel
โทร.,

ผู้ถูกร้องเรียน:Retails Channel OSR Retails Channel OSR หน่วยงาน Retails Channel

สถานะข้อร้องเรียน:Open

ประเภทข้อร้องเรียน:Cost

รายละเอียด:

วันที่รับข้อร้องเรียน:19.08.2008 13:50:44

วันที่ครบกำหนดตอบเบื้องต้น:20.08.2008 13:50:00

วันที่ครบกำหนดแก้ไขข้อร้องเรียน:20.08.2008 13:50:00

วันที่ครบกำหนดปิดข้อร้องเรียน: 00:00:00

Complaint Report

Activity Monitoring Screen Enhancement

Person Responsible	Org I...	Description	Status	Reason Type	Created On	Planned Response	First Responded Date/ti...	Planned Resolved	Resolved I
SCI - แก่งคอง SCI	CCC	ร้องเรียน คุณภาพปูนเสือ	Completed	Product	01.08.2008 16:10:14	04.08.2008 16:10:00	01.08.2008 16:32:20	25.08.2008 16:10:00	22.08.200
SCI - แก่งคอง SCI	CCC	ร้องเรียน คุณภาพปูนเสือ	Completed	Product	01.08.2008 16:10:14	04.08.2008 16:10:00	01.08.2008 16:32:20	25.08.2008 16:10:00	22.08.200
SCI - แก่งคอง SCI	CCC	ร้องเรียน คุณภาพปูนเสือ	Completed	Product	01.08.2008 16:10:14	04.08.2008 16:10:00	01.08.2008 16:32:20	25.08.2008 16:10:00	22.08.200
SCI - แก่งคอง SCI	CCC	ร้องเรียน คุณภาพปูนเสือ	Completed	Product	01.08.2008 16:10:14	04.08.2008 16:10:00	01.08.2008 16:32:20	25.08.2008 16:10:00	22.08.200
SCI - แก่งคอง SCI	CCC	ร้องเรียน คุณภาพปูนเสือ	Completed	Product	01.08.2008 16:10:14	04.08.2008 16:10:00	01.08.2008 16:32:20	25.08.2008 16:10:00	22.08.200
SCI - แก่งคอง SCI	CCC	ร้องเรียน คุณภาพปูนเสือ	Completed	Product	01.08.2008 16:10:14	04.08.2008 16:10:00	01.08.2008 16:32:20	25.08.2008 16:10:00	22.08.200
SCI - แก่งคอง SCI	CCC	ร้องเรียน คุณภาพปูนเสือ	Completed	Product	01.08.2008 16:10:14	04.08.2008 16:10:00	01.08.2008 16:32:20	25.08.2008 16:10:00	22.08.200
สัญญารัตน์ คงเหว่า	CCC	ร้องเรียน กบ. ลอนคู่แตกกร้าว	First Responded	Product	04.08.2008 10:04:44	05.08.2008 10:04:00	04.08.2008 11:13:26	08.10.2008 10:04:00	
สัญญารัตน์ คงเหว่า	CCC	ร้องเรียน กบ. ลอนคู่แตกกร้าว	First Responded	Product	04.08.2008 10:04:44	05.08.2008 10:04:00	04.08.2008 11:13:26	08.10.2008 10:04:00	
สัญญารัตน์ คงเหว่า	CCC	ร้องเรียน กบ. ลอนคู่แตกกร้าว	First Responded	Product	04.08.2008 10:04:44	05.08.2008 10:04:00	04.08.2008 11:13:26	08.10.2008 10:04:00	
สัญญารัตน์ คงเหว่า	CCC	ร้องเรียน กบ. ลอนคู่แตกกร้าว	First Responded	Product	04.08.2008 10:04:44	05.08.2008 10:04:00	04.08.2008 11:13:26	08.10.2008 10:04:00	

งวดการออกรายงาน

- รายสัปดาห์
- รายเดือน
- รายไตรมาส

ตัวอย่างรายงาน

- ข้อร้องเรียนที่เกินกำหนดแก้ไข
- จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน, ประเภทข้อร้องเรียน, ภาค, ประเภทลูกค้า, สถานะ
- ข้อร้องเรียนที่ลูกค้าไม่พอใจหลังจากแก้ไข

Complaint Meeting

ระดับ	ผู้เข้าร่วมประชุม	งวดการ ประชุม	รายละเอียด
หน่วยงาน	ตัวแทนแต่ละ บริษัท	รายเดือน	จำนวนข้อร้องเรียนแยกตาม หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน/ ประเภทข้อร้องเรียน/ภาค/ ประเภทลูกค้า/สถานะ, รายละเอียดข้อร้องเรียน ฯลฯ
บริษัท	ผู้บริหารแต่ละ บริษัท	รายเดือน	Highlight, ข้อร้องเรียนลูกค้าไม่ พอใจหลังการแก้ไข, ข้อร้องเรียน ที่เกินกำหนดแก้ไข, การจัดการ ข้อร้องเรียน ฯลฯ

ประโยชน์ของข้อร้องเรียน

เปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นโอกาสที่จะปรับปรุงภาพพจน์
ขององค์กรและพนักงานได้

ทัศนคติที่ควรจะเป็น

- ไม่ปฏิเสธ
- มีทัศนคติที่ดีต่อทุกฝ่าย
- พังมากกว่าพูด
- มี Service Mind
- จริงใจ มุ่งแก้ปัญหา
- อย่าตอบว่าความรับผิดชอบขององค์กรมีเท่านี้
- อย่าให้เกิดการร้องเรียนซ้อนร้องเรียน
- อย่าทำทนายให้ไปฟ้องเอา

หลักการรับข้อร้องเรียน

1. แนะนำตัว
2. รับข้อร้องเรียน
 - ฟัง อย่าพูดแซง ถามเมื่อได้จังหวะ
 - ไม่เข้าข้างใคร ยินดีช่วยเหลือ
3. ขอโทษและแสดงความเห็นใจ
 - ลดความโกรธ
4. วิเคราะห์ข้อร้องเรียนในขณะสนทนา
 - ถามอย่างละเอียด
 - ต้องการให้ช่วยอะไร

หลักการรับข้อร้องเรียน

5. ทบทวนข้อความกับลูกค้า
 - รายละเอียดผู้แจ้ง และผู้ถูกร้องเรียน
6. ตรวจสอบ ลงมือแก้ไขเบื้องต้น
 - ให้แก้ไขในสิ่งที่ลูกค้าเน้นย้ำก่อน
7. ส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบ
 - ติดตามว่าปัญหาได้รับการแก้ไขหรือยัง
8. ป้องกันและพัฒนาระบบบริการ
 - เก็บข้อมูลเข้าระบบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

วิธีจัดการกับคำต่อว่า

A = Apologize

S = Sympathize

A = Accept Responsibility

P = Prepare for Help

วิธีการกับคำว่า

A = APOLOGIZE แสดงการขอโทษ

- กรณีที่ไม่มีความผิด แต่ขอโทษในความไม่สะดวก ไม่พอใจของลูกค้า

“ดิฉันต้องขออภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นกับคุณ.....”

- กรณีที่เป็นความผิดพลาดจริง ๆ ให้ยอมรับในความผิดพลาด และขอโทษลูกค้าอย่างเต็มรูปแบบ

“ผมเสียใจที่”

“ผมต้องขอโทษที่”

“ในนามของแผนก....ผมต้องขออภัยในสิ่งที่เกิดขึ้นด้วยครับ”

วิธีการกับคำว่า

S = SYMTATHIZE แสดงความเห็นใจอย่างจริงใจ

ภาษานุ่มนวล



Feeling



Fact

“ผมเข้าใจครับ คุณคงรู้สึกผิดหวัง ที่ไม่ได้รับส่วนลดตามที่
คุณต้องการ”

“เข้าใจค่ะ คุณคงรู้สึกอึดอัด ที่ต้องไปรอรับบริการที่แผนก
.....เป็นเวลานานนะคะ”

การจัดการกับคำต่อว่า

A = ACCEPT RESPONSIBILITY

แสดงความรับผิดชอบในการแก้ไข

- แสดงให้เห็นว่าคุณจะรับเรื่องให้ลูกค้า และดูแลแก้ไข
ปัญหาให้
- แสดงให้เห็นว่าคุณจริงจัง เต็มใจ ที่จะให้ความช่วยเหลือ

“ดิฉัน.....จะดำเนินการติดตามเรื่อง.....ให้คุณ.....
เป็นกรณีพิเศษค่ะ”

การจัดการกับคำต่อว่า

P = PREPARE FOR HELP เตรียมการช่วยเหลือ

- แจ้งลูกค้าว่า คุณจะดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- ให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าว่าปัญหาที่เกิดขึ้น จะได้รับการแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด
- คุณต้องรู้ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และนำเสนอในระดับผู้บังคับบัญชาได้เป็นกรณีพิเศษ

“ดิฉัน.....จะส่งเรื่องของคุณ.....ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และติดต่อกลับภายใน.....ชม.”

และ จงรักษาคำมั่นสัญญาเสมอ

- ระบุเจาะจง วัน เวลา ที่จะติดต่อกลับ
- ขอรบหมายเลขโทรศัพท์ที่จะติดต่อได้เสมอ

คาถา 8 ไม่....

1. ไม่ได้เถียง ต้องทนฟัง
2. ไม่พูดสวน ต้องฟังให้จบ
3. ไม่บอกปัด ต้องรับเรื่องไว้เอง
4. ไม่ผิดผ่อน ต้องถือเป็นเรื่องด่วน
5. ไม่โยนกลอง ต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน
6. ไม่แสดงความข้องใจ ต้องแสดงความเชื่อถือ
7. ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ ต้องกล้ารับผิดชอบหากผิดจริง
8. ไม่พูดก่อนคิด ต้องใคร่ครวญก่อนพูดทุกครั้ง

