2011年12月の格言

平成２３年１２月の格言は

ある食品スーパーの社長はこう言います。

「本当は、われわれが気がつかないことで

クレームとして表面化しない不満がたくさんあると思います。

そのほうが恐い。

表面化したクレームは、

こちらが誠意をもって対応すればお客さまとの結びつきが強くなり、

フアンになっていただけるんです」

日本商工振興会　クレームは宝の山だ　I□□□誠意ある対応で信頼度アップ！」より