2011年9月の格言

平成23年9月の格言は

×

クレームで信頼を失う原因は対応の仕方にあります。

誠意をもってあたろうとせず、

ごまかしたり、

相手の感情を逆撫でするような対応をすると信頼をなくし、

お客さまを失ってしまいます。

たとえ商品に問題がなくても、

対応の仕方によっては、結果的に欠陥商品となってしまうのです。

一方で、

クレームが起こりそうな要因を前もってチェックし、

お客さまに伝えるというのも、

効果的なクレーム防止策のひとつです。

そのとき、相手が個人であろうと会社であろうと、

対応が悪いと感じられれば受ける影響は同じです。

個人であれば、直接は一人のお客さまが減っただけ、と考えがちですが、

そのお客さまに「あそこの会社のものはもう 買わない」と

何人もの人に話されることは会社にとって大損害です。

クレームをつける人は、

良くても悪くても自社のPR者となることを忘れないでください。

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