2011年8月の格言

平成２３年８月の格言は

あなたはちょっとした問い合わせにも、きちんとした応対をしていますか？

問い合わせも立派なクレームです。

「自分の錯覚かもしれないが…」といった小さなク レームを言うことは、

お客さまにも勇気のいることです。

こうしたクレームにこそ誠意をもって対応しなければなりません。

全力で解決することで好感をもってくれ、

信頼を寄せてくれるのです。

しかし、仕事に慣れてしまうと、

私たちはお客さまが抱く素朴な疑問・不安を

うっかり忘れて対応しがちになります。

誠意は行動で 示すもの。

お客さまの立場にたつ、素早い処置をとる、連絡を入れる、

長びくようであれば途中経過を報告するといったことをきちんとできろかどうか。

これが、誠意につながります。

書いてしまえば「なんだ、そんなことか…」と思うようなことですが、

意外とできていない人が多いのです。

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