2011年6月の格言

平成２３年６月の格言は

クレーム対応術を身につけることは、

仕事を進めていく上で大きな自信となるはずです。

誰にでも失敗はあります。

問題はそのあとの対処の仕方です。

もしあなたのミスでクレー ムが発生したならば、

その逆境をチャンスと捉えるくらいの気構えをもつことです。

お客さまと接していくなかで

「誠意ある対応」

「お客さまを知る」

といったことの本質が見えてきますし、

たったひとつのクレームの解決でも、

お客さまは親近感をもってくれるようになります。

この経験は、

あなたのステップアップにも活かされることでしょう。

クレームへの反応が鈍く、

重要性を認識していない人は、

真のクレーム対応の経験をしていない場合が多いようです。

対応のときに感じるつらさ、くやしさなどの感情は

知らないほうがよいのかもしれませんが、

クレームの大切さを知るには

自分自身の体で感じる必要があるでしょう。

日本商工振興会　クレームは宝の山だ　I□□□おいしいクレーム」より