2011年3月の格言

平成23年3月の格言は

×

クレームに積極的な対応を示している会社は、

確実に業績が伸びています。

たとえば、一件のクレームを、

お客さまが満足するまで

1ヵ月間つきっきりで対応した結果、

その努力が認められ、

クレームが発生した当時の6倍の

売上アップを果たした会社があります。

真剣な対応がお客さまの好感を呼んだのです。

クレームを"余分な業務"と捉えていたら、

こうまで取引高を上げられなかったでしょう。

クレームによって取引が切れたという件数よりも、

結果的には取引が増えた、

お客さまとの信頼関係の絆が強まった

という件数のほうが多いのです。

お客さまは、

これからも取引をする意思があって

クレームを言ってきます。

だから「クレーム歓迎!」の発想で前向きに取り組むことです。

そうすることでお客さまの声も謙虚に聞け、

誠意をもって応対することができるはずです。

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