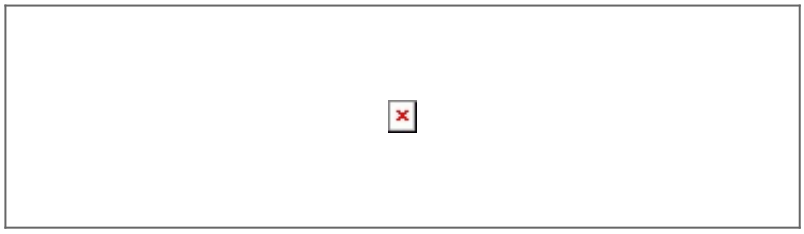
2010年10月の格言

平成２２年１０月の格言は



クレームが入ってくるルートには、

①お客さまからの電話・手紙

②担当者が直接お客さまから聞く

という二つがあります。

これらはどちらも意思表示で、

苦情ではありません。

言葉の解釈の問題ですが、

苦情とは

「おたくから買った商品は欠陥品で、
うちは莫大な損害を被った。いったいどうしてくれる」

といったものです。

それによって対応の仕方が変わるというわけではありません。

ここで理解してほしいのは、

クレームの入った最初の時点での対応が、

その後の対策に大きく影響するということです。

クレームがきたからといって恥じる必要はありません。

たまたま不良品であったとしても、

お客さまは「満足のいく対応をして る」と期待していますから、

クレームそのもので信頼を失うことはないのです。

ただそこで最初の対応を誤ると、

せっかくの信頼回復のチャンスが「苦情」になってしまうのです。

苦情になると、取引中止だけでなく

損害賠償や訴訟にまで発展することもあり、

会社にとってはそれこそ命取りになってしまいます。

日本商工振興会　クレームは宝の山だ　I□□□クレームってなんだ？」より