## 2010年9月の格言

## 平成22年9月の格言は

×

## □よく「クレームを処理する」といいます。

でもそこからは、

「クレームを受けてしまった自分は運が悪い」

といった面倒がった対応しか見えず、 お客さまが見えてきません。

たとえ処理できたとしても、 それで納得してくれたでしょうか。

もしかしたら不満をもったまま、 仕方なく妥協したのかもしれません。

お客さまがあって会社があり、

お客さまが増えることで会社は発展します。

一度つかんだお客さまを逃がさないために、 会社は全力を注ぐのです。

そのためには売ったあとどうフォローするか、

つまり「お客さまの満足をどう創造するか」が 大きなポイントとなってきます。

これが

「顧客満足」

「お客さま第一主義」

の考え方です。

この考えにたてば、

クレームを「処理」するという感覚は 捨てなければなりません。

処理ではなく「対応」と「対策」です。

それで信用が増したり、逆に減ったりします。

このときの評価は

100点(満足)か0点(不満)のどちらかで、

中間の評価はありません。

だからこそ、

クレーム対策は

徹底的にやらなければならないのです。

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