

เรื่อง เทคนิคการรับมือกรณีลูกค้าร้องเรียน เพื่อรักษาความสัมพันธ์

โดย ...ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขปัญหาได้ทันที่ และลดความไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน
2. เพื่อนำข้อมูลจากการร้องเรียนแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการแก้ไขปัญหา

นิยาม

ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการนั้น ๆ

ข้อร้องเรียนลูกค้า หมายถึง คำร้องเรียนจากลูกค้าที่ไม่ได้รับการตอบสนองจากการดำเนินงานของผู้รับผิดชอบโครงการตามที่คาดหวัง และเกิดความไม่พอใจ หรือเกิดปัญหาใดในการทำงาน

ช่องทางการรับร้องเรียนจากลูกค้า

1. การร้องเรียนจากลูกค้าโดยตรง โดยแจ้งผ่านบุคลากรใน COT ได้แก่ ผู้บริหาร ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ผู้รับผิดชอบโครงการ และพนักงานบริษัทฯ
2. การเข้าพบลูกค้า (การประเมินผลความพึงพอใจลูกค้า/การเข้าเยี่ยมเยียนลูกค้า)

เมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจ ให้เข้าใจว่าลูกค้าต้องการ 2 อย่าง

1. ลูกค้าต้องการระบายอารมณ์ที่อัดอั้นในใจ หรือความไม่พอใจ
2. ลูกค้าต้องการให้มีการแก้ไขปัญหาที่โดยเร็ว

เทคนิคและการจัดการข้อร้องเรียน

1. เข้าพบลูกค้าทันทีเพื่อรับข้อร้องเรียน
เพื่อให้สามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่ และเพื่อแสดงถึงความใส่ใจต่อข้อร้องเรียน
2. รับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใจเย็น
เพื่อรับทราบปัญหา และไม่ขัดจังหวะไม่ว่าปัญหาจะเกิดจากสาเหตุใดก็ตาม วิธีนี้จะช่วยลดความไม่พึงพอใจลงได้ระดับหนึ่ง
3. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
ใช้คำพูดที่สุภาพอ่อนโยน อธิบายด้วยความใจเย็น โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อองค์กรในระยะยาว

4. ทำความเข้าใจลูกค้าอย่างแท้จริง
เมื่อลูกค้าร้องเรียนควรทำความเข้าใจอย่างแท้จริง คิดถึงใจเขาใจเรา และจับประเด็นสำคัญของ
ข้อร้องเรียน เพื่อการแก้ไขปัญหาได้ครบทุกประเด็น
5. กล่าวคำขอโทษด้วยความจริงใจ
เมื่อลูกค้าร้องเรียนหรือระบายความในใจออกมาแล้ว ควรกล่าวคำขอโทษลูกค้าด้วยความจริงใจ
6. แจ้งผู้เกี่ยวข้องทันทีทันใด
แจ้งข้อร้องเรียนของลูกค้าให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างเร่งด่วน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาทันที
ไม่เช่นนั้นอาจส่งผลเสียต่อองค์กร
7. แจ้งเวลาแก้ไขปัญหา
กรณีปัญหานั้นไม่สามารถแก้ไขได้ทันที เนื่องจากต้องประสานงานกับหลายฝ่าย ดังนั้น ควรแจ้ง
ช่วงเวลาที่จะติดตามเรื่องให้แก่ลูกค้าทราบ เพื่อให้ลูกค้าทราบว่าองค์กรเอาใจใส่ และปัญหากำลัง
ได้รับการแก้ไข
8. ติดตามผล
รายงานขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทราบ เพื่อแสดงถึงความใส่ใจในการให้บริการ
9. รักษาความสัมพันธ์ที่ดี
ติดต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษาความสัมพันธ์และฐานลูกค้าไว้

หมายเหตุ ก่อนเข้าพบลูกค้าจำเป็นต้องสอบถามข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับโครงการนั้น ๆ ของ COT อย่างน้อย
2 คนขึ้นไป เพื่อรับทราบข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็น

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าตามระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015

ต้องดำเนินการตาม ระเบียบปฏิบัติ QP-10-02

เอกสารประกอบ

1. FC-10-01-01 บันทึกการปฏิบัติการแก้ไข
2. FC-10-02-01 บันทึกร้องเรียนจากลูกค้า

คำสำคัญ: การตลาด, ลูกค้าสัมพันธ์, ลูกค้าร้องเรียน

15/กันยายน/2565