第一图书网, tushu007.com

<<商场超市投诉管理与处置技巧>>

图书基本信息

书名：<<商场超市投诉管理与处置技巧>>

13位ISBN编号：9787122041616

10位ISBN编号：7122041611

出版时间：2009-1

出版时间：化学工业出版社

作者：徐玲玲，李艳华　主编

页数：143

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

前言

商场超市对顾客提供优质服务是企业贯彻始终的宗旨，因此对待顾客投诉必须按照及时、减少影响的原则合理的解决，这就使得商场超市必须拥有一套行之有效的投诉管理体系和处置技巧。
本书将结合企业投诉管理和处置的实例，重点介绍商场超市如何建立科学、高效的客户投诉管理体系和处置技巧，为企业有效解决顾客投诉打下基础，可满足不同级类别商场超市的需求。
书中第一章至第三章以投诉为主线，重点介绍了投诉的内涵、投诉产生的原因、途径和顾客投诉心理分析。
这些内容是企业做好投诉受理的基础。
商场超市一旦有客户进行了投诉，就要立刻做好受理，这也是一个准确识另U客户实际要求的过程。
第四章介绍了投诉管理体系的建立。
科学、高效的投诉管理体系，对于商场、超市而言是一个极具综合性的命题，涉及企业的销售部门、服务部门、应急部门、客户服务中心和物流中心。
在处理顾客投诉过程中各部门需要协调一致，共同解决，建立高效的投诉管理体系是实现这一过程的基础。
第五章和第六章介绍了商场超市投诉处理的流程及处理方法与技巧。
投诉处理是商场超市投诉管理的重要组成部分，投诉处理的好坏直接关系到商业企业服务质量的高低。
完善的投诉处理流程和高超的处理技巧，可以赢得消费者的谅解，改善企业与消费者间的关系，提高顾客的满意度与忠诚度。
第七章介绍了投诉预防管理。
在客户投诉管理工作中，投诉预防管理也非常重要。
重视投诉预防，做到未雨绸缪，可以将顾客的不满消灭在萌芽状态，既提高了客户满意度，也为企业节约了成本。
第八蕈列举并分析投诉管理的实际案例。
完善的客户投诉管理和高超的处置技巧是系统性很强的工作，也是企业管理水平提高的基础，这些都直接关系到商场超市的客户满意度和销售业绩。
有效地处理投诉不仅可为消费者解决具体难题，也可以提高客户满意度，更是企业自身改进服务、提高管理水平的途径。
所以，商场超市建立完备的投诉管理体系和完善投诉处置技巧是企业产生价值的重点，也是商业企业心系顾客的表现。

内容概要

本书是《商场超市经营管理工具箱》丛书中的一本，主要介绍了投诉的内涵、产生原因、途径和顾客投诉心理分析；投诉管理体系的建立；商场超市投诉处理的流程及处理方法与技巧；投诉预防管理等内容；同时列举并分析了投诉管理的实际案例。

本书适用于商场超市管理人员，顾客服务、接待人员，以及大专院校相关专业师生参考。

书籍目录

第一章 绪论　第一节 投诉的内涵　第二节 投诉的价值　　一、顾客投诉是对企业建立忠诚的契机　　二、投诉能为企业赢得先机　　三、投诉的顾客是真正的朋友第二章 投诉产生的原因与途径　第一节 产品原因　　一、产品质量不合格　　二、安全与环境问题严重　　三、价格不合理　　四、标示不符　第二节 服务原因　　一、工作人员态度不佳　　二、收银作业不当　　三、服务项目不足　　四、现有服务作业不当　　五、服务设施落后　　六、推卸责任　第三节 其他原因　　一、零售商自身的管理因素　　二、消费者自身使用因素　　三、广告误导导致顾客投诉　　四、其他情况导致的原因　第四节 顾客投诉的途径　　一、顾客反馈途径　　二、认真听取顾客的意见　　三、向顾客“提问题”第三章 投诉心理分析　第一节 顾客的气质类型　第二节 顾客的心理需求　　一、马斯洛需求层次原理　　二、顾客的感性与理性需求　第三节 顾客投诉的动机与心理类型　　一、顾客投诉动机　　二、顾客投诉心理类型第四章 投诉管理体系的建立　第一节 建立投诉管理部门　　一、运作部门　　二、支持部门　第二节 制定投诉管理的政策　　一、建立健全各种规章制度　　二、确定受理投诉的标准　　三、应及时处理顾客投诉　　四、处理问题时应分清责任　　五、建立投诉处理系统　第三节 投诉管理原则　　一、只有满意的员工才能带来满意的顾客　　二、管理人员要身先士卒　　三、培养欢迎投诉的文化　第四节 制定相应方针　　一、以顾客为中心制定利于投诉的政策　　二、表彰和奖励至理顾客投诉最佳的员工　　三、协调各部门执行政策　　四、确保顾客的控诉能传至高层　　五、投诉处理要有时限　第五节 建立处理投诉的团队　　一、建立团队　　二、明确权限分配　　三、加强顾客投诉处理人员的素质管理　　四、调整顾客投诉处理人员的心理状态第五章 商场、超市投诉处理的劳第六章 投诉处理的方法与技巧第七章 投诉预防管理附录 中华人民共和国消费者权益保护法参考文献

章节摘录

目前多家企业都是有免费投诉电话，电话抱怨已成为投诉的主流趋势。
正由于电话抱怨简单迅捷的特点，使得顾客往往正在气头上时提起抱怨。
这样的抱怨常具强烈的情绪色彩。
而且处理电话抱怨的时候看不见对方的面孔和表情，都为电话处理抱怨增添了难度。
因此在电话处理抱怨时要特别小心在意。
要注意说话的方法、声音、声调等，做到真诚礼貌。
这时必须善于站在对方立场来着想，考虑如果在对方同样的状态之下，会有怎样的心情。
无论对方怎样感情用事，都不要有失礼貌的举动。
面对看不见表情和身体动作的顾客，工作人员的应对必须是亲切和有礼貌的，要提防自己在声音上有任何给人以不礼貌印象的小动作，如压抑着的笑声、带有感情色彩的鼻音或出气声，这些都可能会引起顾客误解而使问题变得更加难以处理。
除了自己的声音外，也要注意避免在电话周围的其他声音，如谈话声和笑声传入电话里，使顾客产生不愉快的感觉。
从这方面来看，设置服务电话应在一个独立的房间，最低限度也要在周围设置隔音装置。
在电话处理顾客抱怨时，几乎唯一的线索就是顾客的声音，如何通过这有限的声音信息来把握顾客情绪，县一项重要而不易做到的工作。
与电话抱怨相比，利用信件提出的抱怨，便T-ig-n保存，其可依据性提高。
另外，信件抱怨通常较为理性，很少有感情用事的情形。
但是，信件抱怨也同样存在着很多的缺点，具体如下。
第一，由于它是投诉者单方面的叙述，可能没有包含许多处理中需要的重要信息。
第二，有些书面表达能力较差的人在信件中常常错误或不完整地表达了自己的想法：给处理工作带来不少反复。
第三，对企业而言，通过信件处理抱怨要花费更大的人力费用、制作和邮寄费用，成本较高。
而且由于信件往返需要一定时间，使处理抱怨的周期变长。
第四，信件能否经多次转接，安全送达负责者手中，是投诉人和经办人都心中不安的事情。

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com