

<<客訴我不怕！>>

图书基本信息

书名：<<客訴我不怕！>>

13位ISBN编号：9789862511466

10位ISBN编号：986251146X

出版时间：2010-2

出版时间：台|股份有限公司

作者：雨m利春 著

页数：179

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>

<<客訴我不怕！>>

前言

前言 不論哪個行業一定都會接到客訴，不僅是一般商場上，政府機構和各種團體進行的事業活動等，也都會有客訴的問題發生。

這是古今中外都有的現象，且今後仍會持續下去。

只是近年來的客訴內容變得多樣化，也越來越尖銳。

因為隨著時代的進步，消費者的權益逐漸受到保障，消費者也開始大力主張自己的權益了。

加上科技化的影響，客訴的方式也越來越多元化。

在這樣的時代裡，甚至出現以投訴為生活樂趣的人，更有人為了賺取利益而刻意到處投訴，也就是所謂的客訴慣犯。

因此，現代人在處理客訴問題時，已經無法像從前一樣，只要撐過當下難關就行。

尤其如果是錯在自己的話，以往總會設法私下解決，就怕被公開來。

但在獎勵內部舉發的這個時代，已經沒有多少秘密可以被隱瞞了。

本書最大的特點，就是主張要更積極正向地面對客訴問題，絕不將客訴當成負面、不具生產性的問題來處理，而是將顧客的聲音當成神明之聲，採取適當的應對方式，藉以提高顧客的滿意度，並突顯顧客真正的需求所在。

以往在處理客訴問題時，總是以禮貌的遣詞用語和態度為主，這當然也是很重要的一个必要手段，但本書將依據實際的客訴處理過程，教導具體的應對術，讓客訴問題從發生時點開始，一直到顧客能接受的結果為止，全程公開當中的客訴處理技巧，以及不再引起相同客訴問題的解決法。

不論思慮如何周詳，仍無法完全防範於未然的，就是客訴。

相信今後各種不同的客訴內容，仍會困擾你和你的公司或組織，但所謂「危機就是轉機」，既然如此，何不將客訴危機當成另一個轉機，好好地面對這個問題，為自己開創另一個可能性。

期望本書能助你一臂之力。

<<客訴我不怕！>>

內容概要

本書特色

客訴是所有企業、店家甚至機構都會遇到的問題。

客訴之所以產生，除了顧客個人意見之外，也可能是產品本身有瑕疵或錯誤。

若忽視客訴，嚴重的話可能攸關組織存亡，所以如何解決客訴，是當今所有行業都必須學會的課題。

本書詳細解說客訴起因、處理客訴的步驟、化危機為轉機的方法等。

瞭解問題本質，對症下藥，不但能圓滿解決客訴，甚至還有可能因禍得福。

內容介紹 被顧客投訴時…… 「怎麼辦？」

這下慘了！

「請先不要如此慌張，也不必大驚小怪，應該先設法傾聽顧客的心聲再說！」

所謂客訴，就是販賣端所提供的產品、服務、事前約定的交易條件等內容，對享受這些內容的顧客而言，不符合原先的期望，造成販賣端必須針對這些內容，提供回復原狀或賠償、補償的情形。

最常發生客訴的行業是服務業，例如百貨公司、旅行社、餐飲店。

各行業都自有一套解決客訴的方式，但隨著科技進步，客訴的管道更多元，意見與發聲也更分歧，如何統整所有聲音，改善服務缺失，以消彌不滿、提升業績，著實是一門學問。

日本知名企業顧問雨宮利春，將其多年來指導企業的實例，以及實際看到的處理客訴案例，統整成冊，教導減低客訴產生的原則、解決各種客訴的絕招，以及企業與顧客雙贏的經營法則。

唯有顧客滿意度高的公司，才有可能賺大錢，所以對於客訴問題，絕對輕忽不得。

造成客訴的三大原因 一、產品或服務內容本身的問題 二、應對方式不當所引起 三、顧客誤解而引起

解決之道 誠意與速度。

努力站在對方的立場上，聽聽看對方有什麼感想。

第一步驟：將事實明確化 第二步驟：確認顧客的要求

第三步驟：確定處理方針 第四步驟：進行談判 第五步驟：事後追蹤

<<客訴我不怕！>>

作者簡介

雨宮利春 Sales Fight俱樂部主席 中小企業診斷士、一級營業員、產業諮詢顧問
1977年畢業於青山學院大學經濟學部經濟學科。

歷經商社的營業本部經理等職後，於1989年獨立，成為經營教育諮詢顧問。

致力於提高業界的客訴應對能力、談判能力、溝通能力、簡報能力、領導能力、階層別教育等，不斷對全日本企業與自治單位、團體等，舉辦演講與研習會。

指導方針不只著重精神論，更著重實際的技術研修。

研習會上也多採用團隊工作、教育遊戲和角色扮演等方式，促使參加人員從中獲得提示，目的不只在讓參加人員「理解」理論，更要「學會」實際技巧。

著有《難怪你公司的客訴應對方式會失敗》（日刊工業新聞社）、《絕妙的「拒絕」技巧》（明日香出版社）、《暢銷業務員的七個能力》《從零學會基本說服技巧&實踐能力》（Subaru舍）、《提升工作效能的筆記術》（日本能率協會管理中心）、《牽著顧客鼻子走！

「說話」技巧、「聽話」技巧》（實業之日本社）、《電腦簡報技巧入門》《打招呼更上手》（實務教育出版）等書（以上書名皆為暫譯）。

<<客訴我不怕！>>

编辑推荐

客訴是所有企業、店家甚至機構都會遇到的問題。
客訴之所以產生，除了顧客個人意見之外，也可能是產品本身有瑕疵或錯誤。
若忽視客訴，嚴重的話可能攸關組織存亡，所以如何解決客訴，是當今所有行業都必須學會的課題。
本書詳細解說客訴起因、處理客訴的步驟、化危機為轉機的方法等。
瞭解問題本質，對症下藥，不但能圓滿解決客訴，甚至還有可能因禍得福。

<<客訴我不怕！>>

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>