

شکایت فرصتی برای بهبود است

مشتری حق دارد شکایت کند

از بازخورد منفی و مثبت به یک اندازه، استقبال کنیم

آیا می دانید!؟

جذب یک مشتری جدید

۵ تا ۱۰ برابر حفظ مشتری قدیمی هزینه دارد

وفاداری مشتریانی که شکایت می کنند

و سپس راضی می شوند ۸۰٪ بیشتر از

هنگامی است که شکایت نمی کنند

۵٪ کاهش در فرار مشتری

۲۵ تا ۸۵ درصد سود را افزایش می دهد

در هنگام شنیدن شکایت همواره سؤال کلیدی

« چه مشکل دیگری وجود دارد؟ »

را مطرح نمایید

با مشتری هرگز جدل نکنید

از اینکه مشتری مشکلی را طرح می کند، تشکر کنید

در تمامی شرایط ابتدا حق را به مشتری دهید

و سپس نظر خود را بیان کنید

به بیان ایرادات از سوی مشتری علاقمندی نشان دهید

سکوت مشتری،

به هیچ عنوان نشانه رضایت او نیست

مشتریان را در جریان و پیشرفت حل مشکلات قرار دهید

به مشتریان در خصوص نحوه ارائه شکایات، اطلاع رسانی کنید

شکایت مانند کوه یخ است

تعداد کمی از مشتریان شکایت می کنند و عده

کمی از شکایات به مدیریت ارشد می رسد