



## 投诉处理

投诉处理 .....	1
投诉处理 .....	2
把不满意的顾客变成一辈子的顾客 .....	2
内 容 提 要 .....	2
一、    为什么会有顾客投诉及如何预防顾客投诉 .....	2
(一)    有期望才有投诉 .....	2
(二)    产生顾客投诉的原因 .....	2
1、提供的商品不良 .....	3
2、提供的服务不佳 .....	3
(三)    预防投诉产生的办法 .....	4
1、销售优良产品。 .....	4
2、提供良好服务 .....	4
3、注意经营场所安全设施。 .....	4
二、    处理顾客投诉的具体方法 .....	4
(一)    如何接待顾客的投诉 .....	4
(二)    妥善处理顾客投诉最基本观点 .....	4
1、始终贯彻热忱及诚意的原则 .....	4
2、迅速处理 .....	5
3、了解顾客，站在顾客的立场考虑问题 .....	5
4、倾听顾客意见 .....	5
(三)    处理顾客投诉的常见方法 .....	5
1、抓住顾客的心理，了解他们的需要 .....	5
2、解释要简洁有力 .....	5
3、向顾客比较货品的异同 .....	5
4、借助人的其他感官让顾客了解商品 .....	5
5、不要找“理由” .....	5
6、肯定顾客 .....	5
7、赔偿顾客的损失 .....	5
8、不要小看顾客投诉 .....	5
如果我们能够很好的重视顾客，以朋友方式对待他们，让他们有一种上宾的优越感和满足感，他们就会成为我们永久的顾客。 .....	5



## 投诉处理

把不满意的顾客变成一辈子的顾客

### 内 容 提 要

为什么会有顾客投诉及如何预防顾客投诉

- “投诉”的定义
- 顾客投诉的原因
- 如何预防投诉的发生

处理投诉的具体方法和方式

- 如何接受顾客投诉
- 妥善处理好顾客投诉最基本的观点
- 处理顾客投诉简单应对方法

### 一、为什么会有顾客投诉及如何预防顾客投诉

#### (一) 有期望才有投诉

我们的观点：所谓顾客的投诉是顾客对于某企业的信赖与期待，同时也是该企业的弱点所在。

#### (二) 产生顾客投诉的原因

顾客为什么要投诉呢？（服务水准不统一）

- 企业希望提供的服务水准
- 企业能够提供的服务水准
- 企业实际提供的服务水准
- 顾客感受到的服务水准
- 顾客期望得到的服务水准

这五者之间只要一部分未能配合，顾客的投诉就会发生。

顾客投诉的常见类型：



## 1、提供的商品不良

### (1) 品质不良

### (2) 商品标示不清楚

如果经营者在售卖时，对产品性能介绍不详细或缺乏介绍，导致商品使用时出现问题，经营者（商场）应负有一定的责任。

顾客投诉的常见类型

## 2、提供的服务不佳

### (1) 营业员的服务方式欠佳

- 接待慢、搞错排队顺序
- 缺乏语言技巧
- 不理顾客需求和偏好
- 商品相关知识不足
- 不愿将柜台或货架上陈列的精美商品让顾客挑选，担心顾客弄坏商品；
- 收款时粗心，错收营业款；
- 售后服务送货不守时或送错货；
- 不遵守约定，与顾客约定好提货时间，到时货物未到。

### (2) 营业员的服务态度欠佳

- 营业中只顾聊天，而忽略了对顾客的招呼
- 紧跟顾客，一味鼓励其购买
- 顾客不买时板起面孔，甚至恶语相向
- 瞧不起顾客，言语中流露出蔑视的口气
- 表现出对顾客的不信任
- 对顾客正挑选商品表现出不耐烦，甚至冷嘲热讽

### (3) 营业员自身的不良行为

营业员对自身工作流露出厌倦、不满情绪

- 营业员对其他顾客的议论和评价
- 营业员自身衣着不整洁、浓妆艳抹、举止粗俗、纪律性差
- 营业员之间发生争吵，互相不满，互相拆台（主要是促销员）



### (三) 预防投诉产生的办法

#### 1、销售优良产品。

为顾客提供优良而安全的商品，是预防顾客产生抱怨的最基本的条件，它包括：

- 在经过充分市场调研的基础上，生产并销售品质优良而且能够反映顾客需求的产品；
- 在产品销售时，为顾客提供更多的产品知识；
- 不销售有污损或缺陷的商品。

#### 2、提供良好服务

提供良好的服务，要从一线人员抓起，包括：

- 搞好岗前培训
- 举办业务竞赛活动，促进一线员工整体业务素质的提高
- 采取强制性措施督促一线员工不断改进服务工作

购物广场各级管理人员对服务工作要长抓不懈

#### 3、注意经营场所安全设施。

如果顾客在经营场所发生意外，作为经营者是无法推卸责任的。

- 检查卖场的玻璃、天花板上的灯管是否有破裂、掉落的安全危险，地面是否湿滑，以免造成顾客摔伤等事故。
- 大型商场一定要预先设立紧急用救生通道，防火设备要经常检查。
- 保证顾客财产安全，随时提醒顾客注意自己随身携带的贵重物品及钱财。

## 二、处理顾客投诉的具体方法

### (一) 如何接待顾客的投诉

虚心接受，本着“有则改之，无则加免”的态度对待，然后，想办法解决顾客的抱怨

### (二) 妥善处理顾客投诉最基本观点

#### 1、始终贯彻热忱及诚意的原则

注意：有诚意地解决问题，并非惟命是从，而是我们先要自问，我们错在哪里？如果真有错，应该如何致歉？同时认真思考解决方案，并谨慎向顾客作出解释

撰稿人：高谊

电子邮件地址：[gaoyi@yulane.com](mailto:gaoyi@yulane.com)

最新更新时间：2011-02-19 第 4 页 共 5 页



## 2、迅速处理

## 3、了解顾客，站在顾客的立场考虑问题

当发生顾客投诉时，你一定要把想法转变为“如果我是顾客的话.....”然后再去留意顾客的怒气及话中的含义。

在表达自己意见时要说：“如果我是您，大概也会这么生气，这件事真的给您添麻烦了。”

当你想表明自己的意见可以说：“如果我是您，一定也会这么想，您生气是理所当然的，我们对此感到非常抱歉。但是，我们在向您道歉的同时，也希望您能听听我们的意见.....”也许问题处理起来会顺利一些。

## 4、倾听顾客意见

- 倾听顾客意见，是处理投诉的重要环节。顾客要倾诉，你愿意听他的倾诉，这样就容易沟通，处理问题也就有了基础。从顾客的倾诉中，你会了解以下问题：

什么原因引起顾客的不满？

他要投诉的是什么事（人）？

投诉的目的是什么？

他为什么会那样生气？.....

### （三）处理顾客投诉的常见方法

- 1、抓住顾客的心理，了解他们的需要
- 2、解释要简洁有力
- 3、向顾客比较货品的异同
- 4、借助人的其他感官让顾客了解商品
- 5、不要找“理由”
- 6、肯定顾客
- 7、赔偿顾客的损失
- 8、不要小看顾客投诉

如果我们能够很好的重视顾客，以朋友方式对待他们，让他们有一种上宾的优越感和满足感，他们就会成为我们永久的顾客。

《文件结束》