



客户投诉处理

Objection Handling

美国礼来大药厂

The background of the image is a spiral-bound notebook with a light beige, textured cover. The spiral binding is visible on the left side, with the metal wire looping through a series of holes. The text is centered on the page in a dark brown, serif font.

什么样情况下你会提出投诉？

你今天买了一台计算机.....

The image features a spiral-bound notebook with a light beige, textured paper cover. The spiral binding is visible on the left side. The text is centered on the page in a bold, brown font.

你希望透过投诉,可以.....

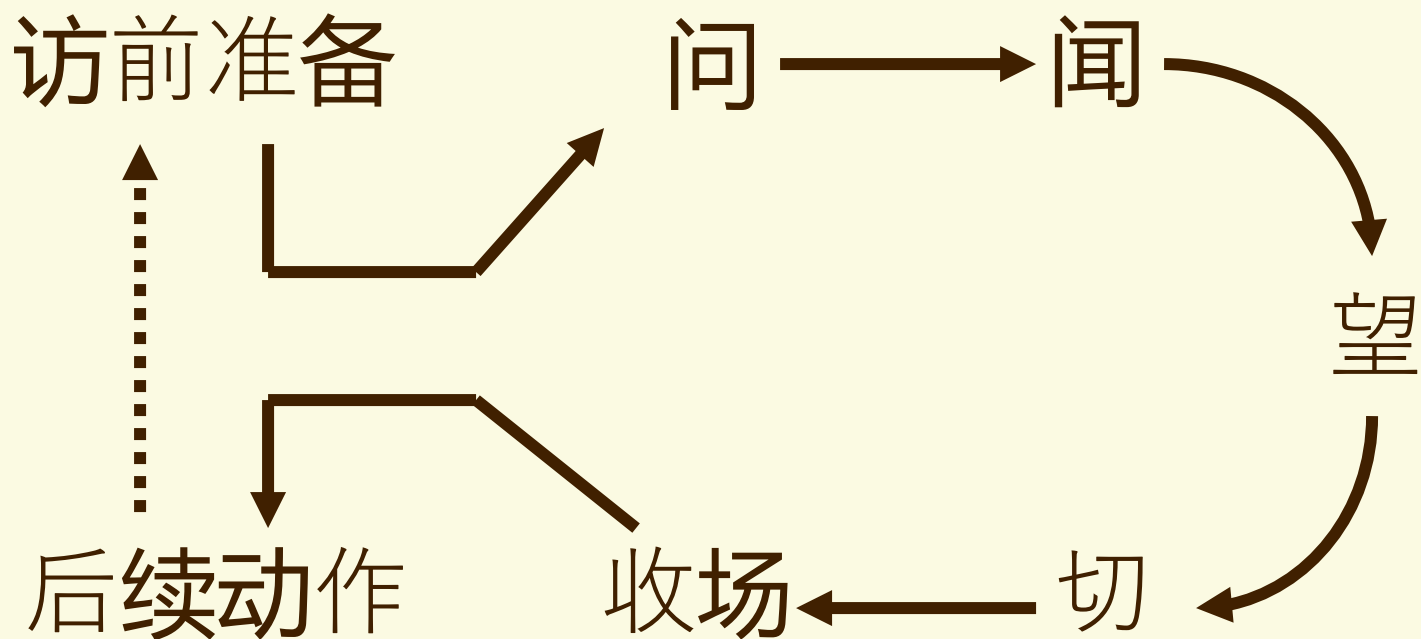
成功的客户投诉处理

- 帮忙找出问题的真象与症结，并协助解决问题。
- 澄清问题的方向，消除客户疑问。
- 宣泄客户情绪，详实回报公司。

处理的层次

- 安抚情绪
- 澄清问题
- 解决问题

处理程序



访前准备

访前准备

- 收集、检阅客户资料与投诉内容。
- 构思问题可能原因及应探诣方向。
- 准备可能运用之数据或工具。
- 寻求必要支持。

访前准备

- 客户基本数据
 - 单位背景、饲养规模、历史、水平
 - 使用饲料品牌、种类、有无混用、以前曾否发生问题
- 使用同批产品之其它客户有无类似状况？
- 使用同批饲料之其它客户有无类似状况？
- 加强相关信息与知识
- 寻求支持共同拜访
 - 兽医师、畜牧师及销售代表
- 解剖刀、资料、采样工具、药品、纪录本
- 安排时间，及时处理

The background of the slide is a spiral-bound notebook with a light beige, textured paper. The spiral binding is on the left side, with the wire visible through a series of holes. A dark grey horizontal bar is positioned across the middle of the page, containing the large Chinese character '问' (Ask/Question).

问

了解问题发生之
过程及状况

问

- 何**时间**始?逐渐发生或突然发生?
- 平均**发生**或只在某一部份**发生**?
- **发生**率、**死亡**率、**恢复**率。
- **饮**水**采**食状况。
- 其它特殊症状
- **处理**过程及效果
- 核**对**饲**养**纪录
- **死亡**率**变化**、**饲**料量、**饮**水量、防疫程序、用**药**纪录。
- 仔猪来源与**质量**
- 哺乳保育期状况(疾病、**设备**、**通**风及**饲**养密度)
- **饲**养期间无突**发**状况或疾病?
- 其它批猪只有无**发生**过类似状况?

问的态度

- 关心客户
- 帮忙了解问题经过并找出可能原因
- 绝非来推诿责任

不要

- 预设立场
- 遽下结论
- 只由行政主管口中了解
尽量多从**兽医及饲养人员**等探询

问的原则

先探讨问题之方向再细分可能原因

疾病

饲料

管理

猪苗

环境

问的例句

- 何时开始**发生**问题？
- 全场**发生**或几栋猪舍**发生**？
- 从那一栋开始？**过**多久后第二栋开始**发生**？
- **发生**之**过**程、症状、**发生**率、潜伏期、死亡率如何？
- 如何**处**理？**处**理结果如何？
- 同批猪**较**早前是否一切正常？
- 前几批猪曾否**发生**同样问题？

查对饲养纪录

- 各周龄体重、摄食量是否符合？
- 各周龄死亡率是否异常？
- 投药计划及经过
- 疫苗计划是否完全？与病程是否有关？

聆听的层次

- 听而不闻
- 虚应故事
- 选择性的听
- 专注的听
- 设身处地的听(了解而非反应)

闻

现场察看之一

闻

□ 氨气浓度

□ 咳嗽

□ 打喷嚏

望

现场察看之二

观察什么？

□ 猪群

- 症状
- 活力
- 发生率
- 整齐度

□ 猪舍

- 饲料桶
- 饮水球
- 垫料
- 风度
- 温度
- 密度

切

解剖检查

解剖检查

□ 选择对象

- 死猪
- 典型症状，具代表性之猪只

□ 避免根据单一病变遽下判断

□ 虚心、仔细，找出所有病变

问题成因往往不止一种，且常常互相关联，根据所搜集之线索，找出猪群发生问题之过程与原因，并据以拟定处理措施。

The background of the slide is a spiral-bound notebook with a light beige, textured paper. The spiral binding is on the left side, with the wire visible through a series of holes. A dark grey horizontal bar is positioned across the middle of the page, serving as a background for the main title.

收场

总结报告及建议

总结报告及建议

- 问题之原因
- 具体建议措施
- 畜主之后续动作
- 其它所见可改善之处
 - 每次2-3点改善
 - 不要作不切实际之建议

建议措施

- 提出治疗计划
- 配合管理之措施
- 未来防治计划

后续动作

后续动作

- 纪录， 回报处理过程及结果
- 样品化验
- 未当场作结论或建议者， 再回去补充。
- 关心客户， 追踪结果。