

10 วิธีรับมือลูกค้าคอมเพลน

Complaint



Complaint คืออะไร

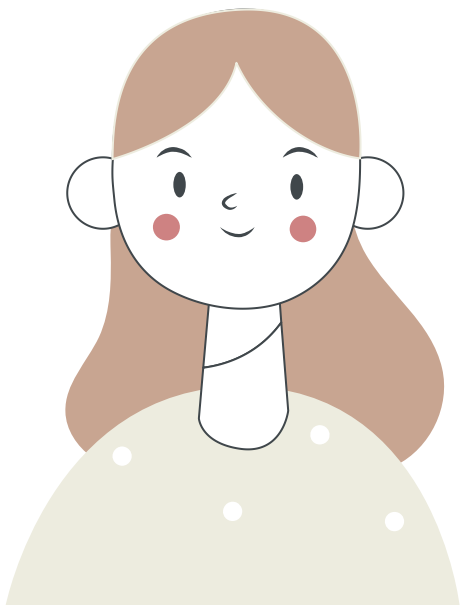


Complaint

การร้องเรียนของลูกค้าที่อาจจะเกิด เนื่องจากความไม่พึงพอใจ
ในสินค้าและบริการของร้านค้าหรืออาจเกิดจากปัจจัยอื่นๆ



ข้อดีของการได้รับคอมเพลนจากลูกค้า



1. ทำให้ธุรกิจทราบความต้องการของลูกค้าคืออะไร

2. ช่วยปรับปรุงความภักดีของลูกค้า

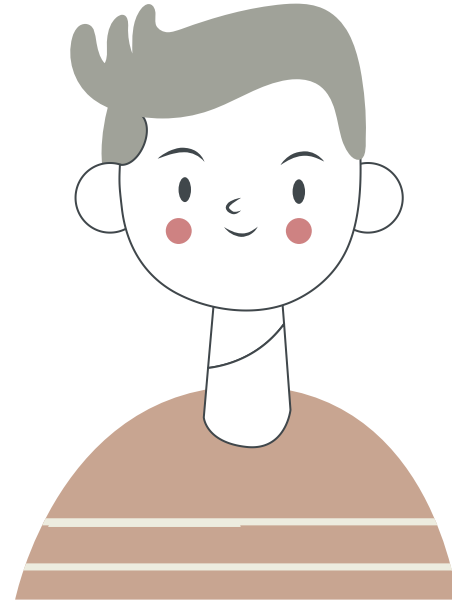
3. ช่วยให้พบปัญหาและแก้ไขได้ทันที่

ข้อเสียของการได้รับคอมเพลนจากลูกค้า

1. บางคอมเพลนอาจจะเป็นการเสียเวลา

2. ลูกค้าบางคนอาจจะไม่ใช่เป้าหมายที่แท้จริง

3. กระทบต่อความภาคภูมิใจของลูกค้า



10 วิธีรับมือลูกค้า Complaint



1. ตั้งใจรับฟังปัญหาของลูกค้า



2.กล่าวคำขอโทษไว้ก่อน



3. ตรวจสอบสาเหตุของปัญหาก่อนเสมอ

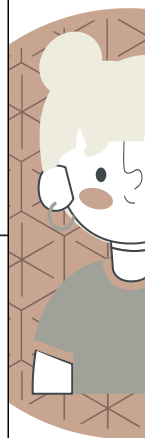


4.ทำความเข้าใจปัญหาและแก้ไขอย่างรวดเร็ว



5.มีระบบบัญชีการทำงาน ปัญหา คอมเพลนจากลูกค้า

| | | | | | | | | |
|-----|----------------------------|---|---|---------|--------------------------|--|----------------------------|--|
| Apr | po mo via Google | Expensive place for water entertainment/สถานที่ราคาแพงสำหรับความบันเทิงทางน้ำ | .มีการแจ้งราคาตัวให้ลูกคำทรมทั้งราคาหน้าบ้านและ Web ไม่เป็นประเด็น | ADS | ราคามีตรค่อนข้างแพง | จัดหาโปรโมชั่นส่วนลดให้ลูกคำหรือแนะนำให้ลูกคำซื้อผ่าน Line Shopping ของสวนน้ำเรา | | |
| Apr | Vijay Saraff via Google | A good water park, very crowded when we went in April, had some wait for the slides. The staff made a few mistakes and wasted a lot of our time , which ruined the experience. Further the staff were very against water shoes on slides and rides, even though I didn't have any issues with them and it's hard to walk on the rough ground in the heat without shoes. Take slippers instead I guess.สวนน้ำที่ดี แอ๊วตมากเมื่อเราไปในเดือนเมษายน มีบางรอบ สำหรับพนักงานทำผิดพลาดเล็กน้อยและเสียเวลามาก ซึ่งทำลายประสบการณ์ นอกจากนี้ พนักงานยังต่อต้านรองเท้าผ้าใบบนสไลเดอร์และเครื่องเล่น แม้ว่าฉันจะไม่มีปัญหาเกี่ยวกับพวกเขาก็ตาม และมันยากที่จะเดินบนพื้นขรุขระท่ามกลางความร้อนโดยไม่สวมรองเท้า เอาจริงเท้าแตะแทนฉันเดา | ควรมีการแจ้งเตือนให้ลูกคำทรมและสาเหตุก่อนทุกครั้ง | OPT/MKT | | | | |
| Apr | Mamy Melody via Google | คนเยอะ ที่นั่งไม่พอ ห่วงยางไม่พอ ดูวันวายไปหมด แต่เด็กๆ ชอบ 😊 ตรงทางเข้าผ้าเช็ดตัวไม่พอ บอกให้เข้ามาด้านใน ก็ไม่มีอีก ต้องเดินออกไปเอาด้านหน้า สรุปไม่ได้ใช้ เอาไว้จองที่นั่งอย่างเดียว ใครไม่นั่งใกล้ๆจะกสับค้อยไปหยียก็ได้ โชนเด็ก หันผู้ใหญ่เล่น เข้าไปจะสไลด์ตามลูก พงง โทรมโข่งห้ามเลย 😊 สไลเดอร์มีป้ายก่อนทางขึ้น ส่วนสูงมีกำหนดต่ำกว่าเล่นไม่ได้ เห็นเด็กขึ้นมา ต้องร้องให้กลับลงไป ดูก่อนนะละ สไลเดอร์ต้องลากห่วงยาง ขึ้นบันไดไปเอง พนัก&สูงมาก (ตรงสไลด์VR) ไม่รู้ถ้าวันคนน้อยมียกไวโหยีย ไม่มีป้ายแจ้งคิว ต่อคิ ต้องต่อใหม่ เสียเวลา | เนื่องจากอยู่ในช่วงเทศกาลจึงทำให้ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้บริการ/ในส่วนผ้าเช็ดตัวเราจะมิให้บริการเป็นรอบๆเพื่อลูกคำจะได้ใช้บริการทั่วถึง | OPT/ADS | ADS/ผ้าเช็ดตัวไม่เพียงพอ | ADS/ มีการแจ้งลูกคำสามารถมารับผ้าเช็ดตัวที่Locker ด้านในได้ก่อน | จะมีการสั่งผ้าเช็ดตัวเพิ่ม | |



6.แจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องของปัญหานั้นๆ



7.ติดตามผลกับลูกค้า หลังจากแก้ไขปัญหาแล้ว



8.หาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ ๆ



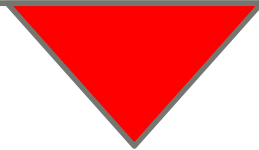
9. สร้างคู่มือหรือแนวทางที่เป็นมาตรฐาน



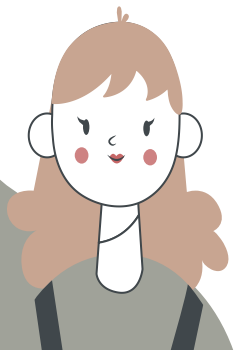
10. ทำให้ลูกค้าประทับใจตั้งแต่แรกด้วยระบบสะสมแต้ม



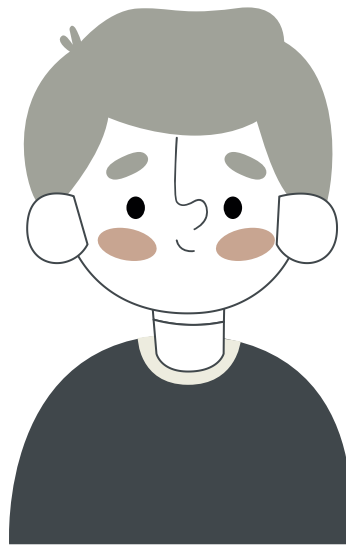
การคอมเพลนของลูกค้ามีความสำคัญต่อบริการ



เมื่อเราเข้าใจถึงประโยชน์ของข้อคอมเพลนจากลูกค้า จะช่วย
ให้คุณปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการได้



Thanks



กิจกรรมท้ายคาบเรียน



- 1.แบ่งกลุ่มออกเป็น 4 กลุ่ม
- 2.ช่วยกันคิดคำถามภายในกลุ่ม กลุ่มละ 3 ข้อ
“การ โดนลูกค้าคอมเพลน พร้อมวิธีแก้ปัญหา”
- 3.แต่ละกลุ่มต้องส่งตัวแทนออกมานำเสนอหน้าห้อง