

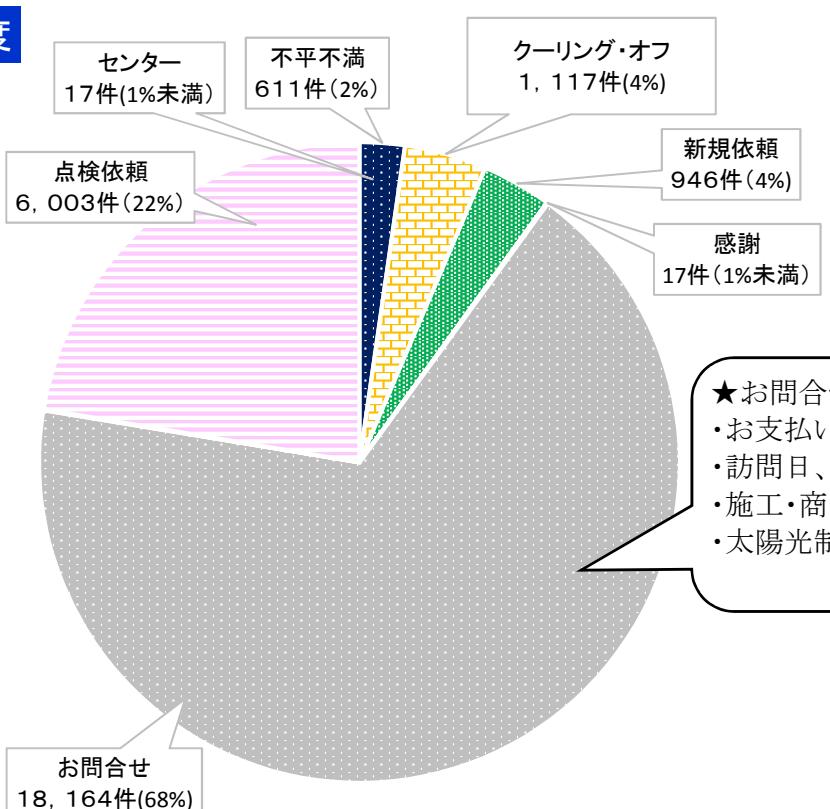
お客様相談室便り

2019年5月号

暑い夏を迎える前にこまめに水分・塩分補給をして体調管理を！

お客様の声 2018年度

営業所で受けたお客様からの入電内容は必ずV-NET入力をお願いします。お客様の情報を確認し、見過ごすことなく確実に対応することで、お客様満足度をあげ、さらにサニックスの信用・信頼を高めていきましょう！！

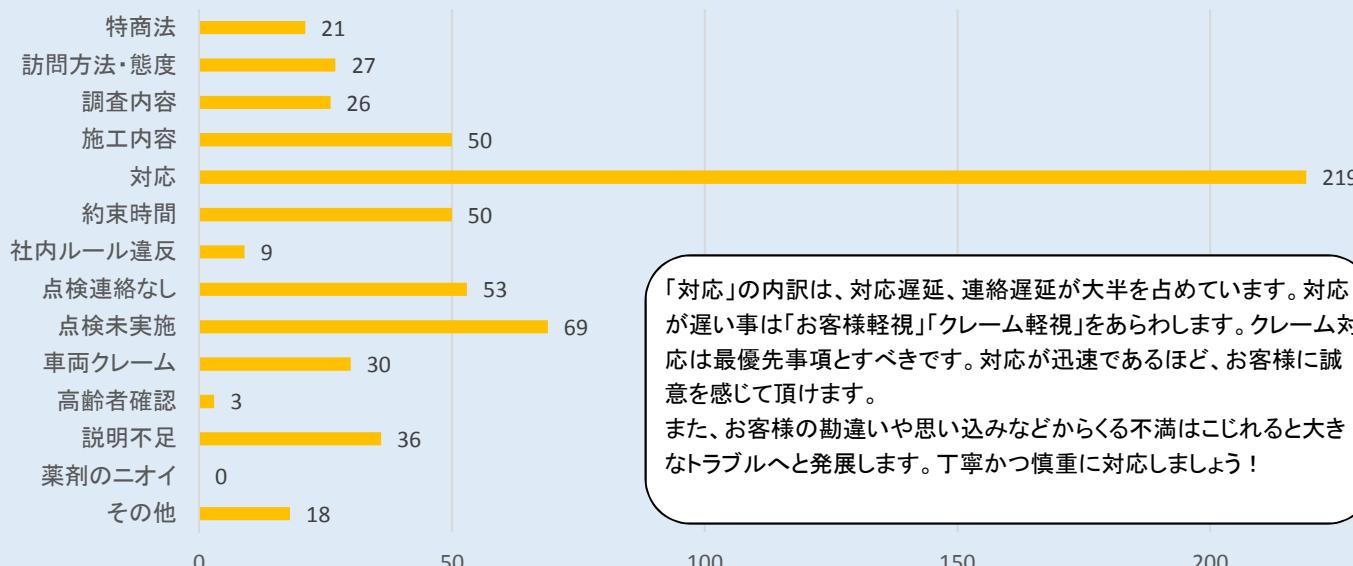


★お問合せ内容★

- ・お支払いについて。
- ・訪問日、時間の確認。
- ・施工・商品について。
- ・太陽光制度について。

次世代に快適な環境を 環境とエネルギーのトップ企業へ

2018年度不平不満内訳(全体)



「対応」の内訳は、対応遅延、連絡遅延が大半を占めています。対応が遅い事は「お客様軽視」「クレーム軽視」をあらわします。クレーム対応は最優先事項とすべきです。対応が迅速であるほど、お客様に誠意を感じて頂けます。

また、お客様の勘違いや思い込みなどからくる不満はこじれると大きなトラブルへと発展します。丁寧かつ慎重に対応しましょう！



お客様が不満と感じる原因 お客様の満足をつくる要因

① 対応が遅い



② 無愛想な対応をする

③ 対応が早い



④ 約束の時間を守らない

⑤ 礼儀正しい対応

⑥ 機械的な処理

⑦ 正確な対応

⑧ 耳を傾けて聴く

⑨ 自分の事を理解してくれた

お客様の時間感覚

「すぐに」「ただちに」は

5分以内

「のちほど」は

30分以内

「後日」は

2日以内

