

Чек-лист «Управление жалобами клиентов»



- 1 Проверить наличие жалоб в книге отзывов и на сайте аптечной организации.** Регулярно (например, ежедневно или по графику) проверяйте раздел с отзывами на сайте аптеки, а также бумажную книгу отзывов и предложений, размещённую в торговом зале.
- 2 Прочитать жалобу.** Ознакомьтесь с текстом жалобы внимательно и без предвзятости. Обратите внимание на детали: дата, время, конкретные действия, на которые пожаловался клиент.
- 3 Разобраться в сущности жалобы, просмотреть видео (при наличии видеонаблюдения).** Если инцидент зафиксирован камерами, просмотрите запись момента обслуживания.
- 4 Выслушать мнение сотрудника, в чей адрес поступила жалоба.** Уточните версию событий, эмоции и мотивацию действий сотрудника.
- 5 Провести беседу с сотрудником.** Разговор должен быть конструктивным, в спокойной обстановке.
- 6 Помочь взглянуть на ситуацию с другой стороны, снизить напряжение.** Объясните сотруднику, что жалобы — не приговор, а часть нормального рабочего процесса.
- 7 Позвонить или написать покупателю.** Вежливо свяжитесь с клиентом, поблагодарите за обратную связь. Извинитесь за доставленные неудобства, если жалоба обоснована.
- 8 Сообщить клиенту о принятых мерах.** Кратко и уважительно расскажите, какие шаги предприняты после его обращения.
- 9 Зафиксировать результат рассмотрения жалобы.** Отметьте в журнале или информационной системе дату и способ ответа клиенту, краткое содержание принятых мер и статус обращения.

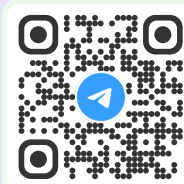
Продолжение на следующей странице →

Присоединяйтесь!

и станьте частью нашего сообщества!



Мы в ВКонтакте



Мы в Телеграм

Чек-лист «Управление жалобами клиентов»



Дополнительные шаги для профилактики конфликтов

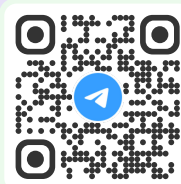
- 1 Проходить тесты на стрессоустойчивость.
- 2 Слушать обучающие вебинары по управлению эмоциями и коммуникации с разными типами клиентов.
- 3 Изучать типологии потребителей — понимание мотивации и психологии клиента помогает заранее выстраивать доверительный контакт.
- 4 Осваивать техники снижения эмоциональной реакции — это особенно полезно в пиковые часы или в конфликтных ситуациях.
- 5 Ознакомиться с правилами ведения книги отзывов и предложений.

Присоединяйтесь!

и станьте частью нашего сообщества!



Мы в ВКонтакте



Мы в Телеграм