



XỬ LÝ KHÁCH HÀNG KHIẾU NẠI





NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

1. Nhận diện khách hàng khiếu nại

2. Nguyên tắc xử lý

3. Quy trình thực hiện tại NEWCA



1. Nhận diện khách hàng khiếu nại

SP không tốt như mong đợi

- Sp lỗi, SP không đầy đủ/không hoàn thiện
- Sử dụng phức tạp
- Tư vấn dịch vụ thiếu chuyên nghiệp
- Chậm trễ trong cung cấp SP, DV
- ...

Không làm đúng những gì đã hứa

- Đăng ký sp này nhưng giao sp khác
- Không cung cấp SP DV đúng hạn
- Chuyển thiếu hồ sơ
- ...

Vấn đề không được giải quyết

- Liên hệ nhiều lần mà không có phản hồi.
- Bị chuyển từ người này sang người khác mà chưa được giải quyết.
- Bị từ chối giải quyết
- ...



1. Nhận diện khách hàng khiếu nại





1. Nhận diện khách hàng khiếu nại

Khiếu nại chính là **MÓN QUÀ**,
Còn nhận được khiếu nại thì còn có **TƯƠNG LAI**





2. Nguyên tắc xử lý

1.

- Lắng nghe
- Đặt câu hỏi

2.

- Tập trung vào **vấn đề** của Khách hàng
- **Thấu hiểu** và **xoa dịu** cảm xúc

3.

- Xác nhận **mong muốn** của KH
- Đưa ra giải pháp với thái độ **tự tin** và **đảm bảo**



2. Nguyên tắc xử lý

4.

- Cam kết giải quyết vấn đề
- Báo cáo cấp cao hơn

5.

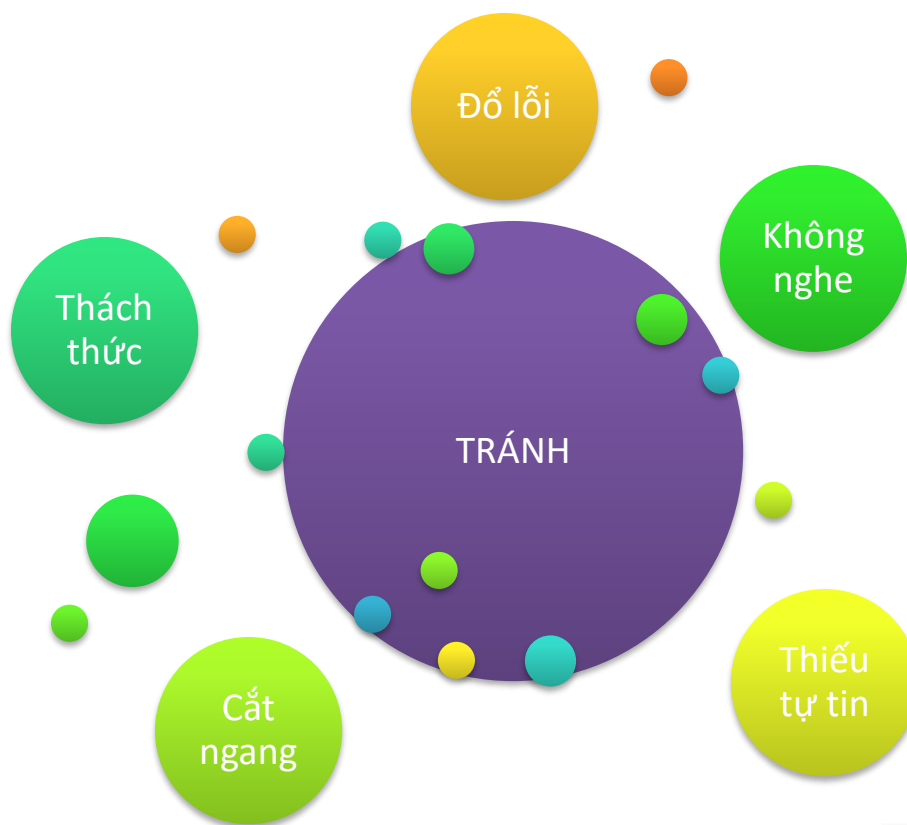
- Thông báo tiến độ kịp thời
- Xác nhận kết quả và bù đắp bằng những món quà

6.

- Cập nhật thông tin
- Tư duy PDCA



2. Nguyên tắc xử lý





Mỗi khi để mất **1** khách hàng ...

Bạn sẽ để mất thêm **250 +++** khách hàng tiềm năng nữa!!!





Bạn là **đại sứ** của công ty!

Ấn tượng của khách hàng về lời nói của bạn cũng là ấn tượng của họ về hình ảnh của Công ty.

Hãy bình tĩnh, chân thành và tin cậy để làm hài lòng khách hàng. Như thế là bạn đã góp phần tạo dựng uy tín cho Công ty!



3. Quy trình thực hiện tại NewCA

Bước 1: Tiếp nhận thông tin

- Lắng nghe, dùng câu hỏi phù hợp để thu thập thông tin và xác nhận vấn đề của khách hàng.
- Cập nhật vào Sổ theo dõi Khách hàng khiếu nại.

Bước 2: Phân luồng thông tin

- Phân tích thông tin và vấn đề, xác định đầu mối xử lý vụ việc theo chức năng, nhiệm vụ của các Phòng/Bộ phận.
- Chuyển thông tin đến đầu mối chuyên trách xử lý: Nếu là BP. Khác thì chuyển đến CBQL của BP đó và cc cho CBQL của BP mình. Nếu là của BP mình thì báo cáo CBQL để CBQL điều phối việc giải quyết.



3. Quy trình thực hiện tại NewCA

Bước 3: Giải quyết vấn đề

- Nếu vấn đề đó đã có hướng dẫn mẫu thì thực hiện theo hướng dẫn, lưu ý có thông báo cho khách hàng về cách thức, trình tự, thời gian xử lý.
- Nếu vấn đề đó chưa có hướng dẫn mẫu thì BC cấp trên để xin ý kiến chỉ đạo/phê duyệt trước khi thông báo cho khách hàng về giải pháp.

Bước 4: Xác nhận kết quả

- Thông báo cho khách hàng về kết quả xử lý (ở từng bước 1 chứ không phải là khi hoàn tất).
- Xác nhận với Khách hàng họ đã thực sự đồng ý và hài lòng về kết quả xử lý đó chưa? Họ có nhu cầu nào nữa không?



3. Quy trình thực hiện tại NewCA

Bước 5: Liên lạc lại và bù đắp

- Liên lạc lại khách hàng xem họ có gặp thêm khó khăn gì nữa không? (Đầu mối xử lý)
- Gửi email/gọi điện cho khách hàng để cảm ơn khách hàng đã tin tưởng NewCA và tặng quà cho Khách hàng (BP. Hỗ trợ kinh doanh)

Bước 6: Cải tiến

- Gửi thông tin về Khách hàng khiếu nại cho CBQL theo định kỳ hàng tuần → CBQL cập nhật lên file tổng hợp chung của Công ty.
- Phân tích nguyên nhân của vấn đề và đề xuất giải pháp cải tiến.



THẢO LUẬN

