

# 客户投诉管理体系认证 证书如何办理

产品名称	客户投诉管理体系认证 证书如何办理
公司名称	广东昊霖企业管理有限公司
价格	.00/个
规格参数	服务对象:工厂企业 办理条件:依法营业 有效期:三年
公司地址	广东省深圳市宝安区松岗街道芙蓉路9号
联系电话	18029803901

## 产品详情

### 客户投诉管理体系认证 证书如何办理

顾客投诉是顾客与企业矛盾的直接表现，是顾客对企业市场行为的怀疑；顾客投诉还与社会思潮、舆论引导、

政府监督等宏观因素密切相关；它与顾客的个性特征、消费心理和抱怨心理密不可分。

处理客户投诉的人员需要熟悉投诉的产品和服务，以及相关的法律知识，掌握政策，掌握一定的心理知识。

目前，国内企业在客户投诉管理中普遍存在的问题是策略过剩、策略不足；的思想和落后的方法。

在欣赏了许多令人眼花缭乱的管理理论和各种“学说”之后，这本书是为数不多的真正认真研究实际问题的实用书籍之一。

客户投诉管理非常全面，涉及企业业务管理、人事管理、流程管理、公关媒体等方面，而不仅仅是客户服务部门的职责。

本书从四个方面深入分析了客户投诉管理：理解投诉、处理投诉、预防投诉和管理投诉。具体内容如下：  
：了解自己 and 敌人，

充分理解投诉；投诉处理；预防胜于救灾，注意预防投诉；无规章制度：投诉管理规章制度；测试投诉管理：媒体管理和危机公关

设身处地想想其他地方。在接到客户投诉时，首先要有换位思考的意识。如果是我们的错，我们必须首先代表公司道歉，

并从客户的角度为客户设计解决方案。问题可能有三到四套解决方案，可以为客户提供佳解决方案，

如果客户提出异议，可以在客户确认后更改并实施另一套。问题解决后，至少一两次征求客户对问题处理的意见，争取下一次合作机会。

加强宣传引导：通过各种媒体和平台，组织开展宣传解读、采访报道、咨询服务等各类专项活动，广泛宣传动员社会。大力弘扬质量文化，

传播先进的质量管理理念和方法，普及质量认证知识，推广质量认证企业和产品，提高全社会的质量意识。合理引导生产和消费，增强市场信心，

激发企业质量提升的内生动力，提高全社会的质量意识和诚信意识，弘扬工匠精神和创业精神，使追求卓越、追求品质成为全社会、全民族的价值取向和时代精神。

现代市场营销观念认为，企业营销活动应以市场为中心，通过不断满足顾客的需要来达到获取利润的目的。所以，出现客户投诉并不可怕，

而且可以说它是不可避免的，问题的关键在于，如何正确地看待和处理客户的投诉。要倾听他们的不满，不断纠正企业在销售过程中出现的失误和错误，补救和挽回给客户带来的损