

什么是客户投诉管理认证，如何怎么办

产品名称	什么是客户投诉管理认证，如何怎么办
公司名称	深圳吉盛企业咨询管理有限公司
价格	.00/件
规格参数	查询平台:全国认证认可信息公共服务平台 查询公示:国家认证认可监督委员会 资质用途:招投标加分
公司地址	深圳市龙岗区坪地街道坪地社区湖田路69号湖田路69-1号富坪商务中心703B
联系电话	18129853272 18129853272

产品详情

什么是客户投诉管理认证，客户投诉管理认证如何怎么办。顾客投诉管理的效果取决于酒店对顾客投诉管理的定位。在酒店管理实践之中，存在着三种全然有所不同的顾客投诉管理定位：作为一种策略、作为一种需要、作为一种困难。

酒店存在的目的就是创造利润，而酒店必须全然依靠顾客来创造利润。**的客户投诉管理可以提升客户满意度，培养客户忠诚度。

因此，在酒店的决策之中应始终把顾客放在第一位，把顾客投诉管理作为酒店的一项战略来管理。在这种情况下，你需要做下列3件事：

1. 在酒店外部营造“欢迎投诉”的企业文化。

尽管国内市场上几乎所有企业和商家都标榜自己把客户放在第一位，但“客户就是上帝”的声音不绝于耳。但在现实生活之中，“我只卖，不做别的”的行为时有发生。

要想真正让客户投诉成为企业的关键组成部分，企业必须在外部不懈营造“欢迎投诉”的企业文化。在《企业文化与领导力》一书之中，埃德加·辛对企业文化的定义是：员工共同的基本上共识。这种共识是公司全体员工在吸取以往的经验教训之后做出的判断。是**的，然后传递给新人。一个企业要想妥善处理客户投诉，就必须成为企业文化的一部分。

当然，口号和策略只能成为行动的指导方针。公司需要做的就是在这些已经成为企业文化一部分的同时，扎扎实实地将其融入到各种战略战术之中，真正形成一种“相信抱怨是礼物”的共识，适当对待和处理顾客的抱怨。什么是客户投诉管理认证，客户投诉管理认证如何怎么办。

2. 立即向客户提出投诉。

所周知，很多酒店和公司实际上都在回避“客户投诉”，但如果酒店能够立即收集和普遍利用客户的投诉和抱怨，就能脱颖而出，成为市场之上的赢家。酒店将“客诉”上升为企业文化的一部分之后，必须像市场营销中的“从产品导向到市场导向”那样，对“客诉”进行营销。

既然清楚了客诉对酒店发展的重要性和积极性，酒店就应该把“客诉”当作“服务信息产品”来对待，一定要通过“促销”来推拉客诉。便于的“客户投诉，使投诉信息能够非常**、立即、**地到达酒店。

3. 对客户投诉和抱怨进行合适的分析和追溯。什么是客户投诉管理认证，客户投诉管理认证如何怎么办理。

例如，酒店可以对客户投诉进行分类。对于一些应急的客户投诉，应立即与相关部门联系，同时向酒店高层领导汇报，并召集相关人员召开投诉对象见面会。条件的情况之下，可进行现场调查，获取第一手资料，消除客户投诉，并做好相应记录。

而有的不是很应急，或者投诉不是因为产品或服务引起的，而是客户自己引起的，那么我们也可以记录在相关档案之中，之后余加注意。

实践证明，客户投诉管理对酒店和企业都具有关键的意义。项工作做得越糟糕、越**，顾客的满意度就越低，酒店的效益也就越糟糕，盈利也就越余。什么是客户投诉管理认证，客户投诉管理认证如何怎么办理。