

《如何處理家長 (顧客) 投訴》

1. 積極聆聽法

從頭聽到尾，確定家長把事情經過全部說清楚了。不要打岔，你可以問問題，有助你對事情的了解，找出幫忙他們的方法和他們內心所期待的方法。

2. 迷霧法

在可能的範圍內，儘量同意他們的說法、原則、期望、邏輯性後果。

3. 覆述法

重點式重覆家長所投訴的內容。

4. 反映感受法

告訴家長你了解他們的感受。

5. 自我披露法

同情他們的負面經驗，適當時候可舉一個曾發生在自己身上的一個類似例子，告訴他們那時候你的感受，可起共鳴共震、安撫作用。

6. 不要推卸責任、怪罪別人、找替死鬼

如：「這個不關我事」、「這不是我份內工作」、「負責人不在」。

7. 不要用「學校政策」作推搪

學校政策不是「聖經」，也會有過時、不當之處。

8. 否定決斷法

如所投訴的內容屬實，需立刻道歉，直接承認自己/同事的過失。

9. 解釋、澄清法

如所投訴的內容並非事實，可用事實、證據來作出解釋、澄清。

10. 即時跟進

只有道歉而無改善，則於事無補；除道歉外，要儘快作出實際行動，令情況得到改善，才能挽回家長的信心。

11. 追蹤電話

事情解決後，需作出跟進電話給家長。

12. 自我反省

「從這件事學到什麼? 如何防止此類情形再度發生? 公司制度上是否需要作出改變?」

記住每一次家長有投訴、抱怨的時候，都是一個你「大顯身手」的好機會，是鞏固雙方關係的契機。

家長會說話

家長會和他們的親友、同事和鄰居交談。他們會告訴多少人，全看你對他們的抱怨是否處理得當。

如果你表現不錯，他們會告訴 3 個人。

如果你表現十分良好，他們告訴 10 個人。

如果你表現不佳，他們會告訴 25 個人。

如果你和家長發生爭執，他們會告訴 50 個人。

如果爭執演變成吵架鬧事，你可能會面對法律訴訟，又或者你會在明天早上見報啊！

— 完 —