

# 優質顧客服務

近十年來，隨着「消費者權益」不斷「膨脹」，直捲全球，各行各業紛紛關注到提高顧客服務質素的重要性，有些機構並積極嘗試推行「全面優質管理」，透過不同方法去掌握及滿足服務對象的需要。

優質服務概念源於商界，他們一向強調「以客為本」的精神，為的是爭取市場佔有率，提高營利額為目標。

## 何謂優質服務？

所謂優質服務，就是以追求卓越的行動，不斷以細緻入微的態度，配合社區轉變，使服務更臻至善，無疑，此實在是有力鞭策同工努力工作的最佳指引。

## 顧客服務的種類

### 金錢性質的範圍

1. 金錢性質的服務（減價、代用券）
2. 物性質的服務（贈品）



### 非金錢性質的範圍

3. 良好的禮儀
4. 親切、專業的建議
5. 為顧客提供有益的資訊
6. 週到的售後服務
7. 提供愉快、滿足的享用服務過程



## 怎樣與顧客建立良好的關係？

### 接待顧客的4S 原則

1. 何謂4 S：4S 即微笑 (smile)、誠懇 (sincerity)、靈巧 (smart) 及迅速 (speed)。

為使用者感覺「服務週到」、「快捷便利」、「愉快享用服務」以及「提高員工追求工作上的快樂、滿足感」，這4S 是不可欠缺的。

2. 如何實行4 S — 工作人員要確實執行4S，必須注意健康，保持良好的身體狀況，愉快的心境和面對顧客的正面態度。



## 接待技巧

1. 接待處員工要「眼看千里、耳聽八方」，可能要同一時間內要處理多項工作，如解答電話查詢、借用具給導師、收銀、寫收據等，切勿要用者久候；如有需要，可找其他同事支援。
2. 每當有人踏進中心，盡量放下檯上工作，先處理客人的需要。
3. 當接待用者時，切勿與其他同事或用者交談，這是一種對受助者不禮貌的行為。
4. 見到客人，要主動打招呼，如「早晨」、「您好」、「歡迎」。
5. 主動提供服務：「你好，有什麼可以幫到你?」
6. 主動與陌生的使用者閒談、介紹中心活動 / 服務
7. 不要從用者的外表給予不同的對待，要誠心誠意的善待每一位客人。

## 接聽電話技巧

1. 儘快拿起聽筒（三下鈴聲內要接聽）
2. 左手拿聽筒，右手準備記錄
3. 備置常用電話號碼，隨時滿足顧客的查詢
4. 親切的開場白，如：「早晨 / 您好，xx 中心，有咩可以幫到你?」
5. 如需接轉駁，必須通知來電者：「請等一等」，然後按HOLD 鍵，內置等候音樂
6. 如所找的同事不在，應作以下禮貌式對答：
  - 「xx 先生 / 姑娘正在 開會 / 開組 / 見客」  
(先交待該同事的去處) +
  - 「有咩可以幫到你?」  
(看看是否在該同事不在之下，也能迅速提供服務) 或
  - 「請問是否需要留下口訊?」  
(禮貌查詢式，尊重及讓顧客自己決定是否方便留言)
  - 不要這樣問 → 「請問邊位找他? 請你講底咩事吖?」  
(命令式，強迫顧客表露身份！可能會令來電者感到壓力)
7. 如對方選擇留言
  - 準確地記下所欲傳達的留言內容：誰人? 何時? 何事? 聯絡電話?
  - 向對方覆述一次所記下的留言內容
  - 再詢問還有其它需要/查詢?
  - 讓對方先掛上電話才收線
8. 如對方提出簡單建議
  - 正確記載所表達的意見內容
  - 對方講完後，必須覆述一次，以確保所記錄的內容正確無誤
  - 收線前，再問對方是否還有什麼意見
  - 多謝對方來電
  - 如有需要，向對方回電跟進

## 如何處理顧客投訴

### 1. 積極聆聽法

- 從頭聽到尾，確定客戶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. 覆述法

- 重點式重覆顧客所投訴的內容。

### 3. 反映感受法

- 告訴客戶你了解他們的感受。

### 4. 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。

### 5. 不要推捨責任、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」

### 6. 不要用「公司政策」作推搪

- 公司政策不是「聖經」，也會有過時、不當之處。

### 7. 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，才能挽回顧客的信心。

### 8. 追蹤電話

- 事情解決後，須作出跟進電話給客戶。

### 9. 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？」

記住每一次客戶有投訴、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。客戶永遠是對的，除非他真的錯了。但就業務而言，對與錯並不重要，重要的是讓客戶高興、留住客戶、讓客戶離去時高高興興，下次一定要找你向他提供服務。

— 完 —