

고객 불만 발생원인

1. 고객 불만의 원인

- 고객 불만은 고객이 화가 난 것에 대한 외적 표현
- 고객에게 문제가 해결되지 않은 서비스보다, 기분을 나쁘게 만드는 서비스가 더욱 불만족스러움

2. 고객 불만족 원인과 만족 원인

- 고객 불만족 원인 중 대부분은 고객의 이야기를 성의있게 들어주지 않은 것과 책임을 떠넘기려 하는 부분 등임
- 고객 만족원인 중 대부분은 이야기를 성의 있게 들어주었다는 것임
- 불만 고객이 주는 의미
 - 서비스 체크의 의미
 - 서비스 회복의 의미
 - 충성고객 확보의 의미

3. 불만 고객 응대 시 기본 자세

- 고객의 입장에서 다시 생각하기
- 관심을 표명하여 고객 마음 달래주기
- 회사의 규정을 먼저 설명하지 않기
- 직원 개인의 감정을 먼저 드러내지 않기
- 고객의 가치관을 바꾸려 하지 않기