

مدیریت شکایت مشتری

مدیریت شکایت مشتری

تهیه و تنظیم: دکتر مجید قبادی



رشد
عام

سرشناسه	قبادی، مجید، ۱۳۵۶ -
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت شکایت مشتری/تهیه و تنظیم مجید قبادی.
مشخصات نشر	تهران: رصد علم، ۱۴۰۱.
مشخصات ظاهری	[۱۱۳]ص.: مصور(رنگی).؛ 21/5×14/5سم.
شابک	978-622-7912-13-5
وضعیت فهرست نویسی	فیا:
یادداشت	کتابنامه:ص.[۱۱۳].
موضوع	مصرف‌کنندگان -- شکایت‌ها
	Consumer complaints
	خدمات مشتری
	Customer services
	خدمات مشتری -- مدیریت
	Customer services -- Management
	مشتری‌شناسی
	Customer relations
رده بندی کنگره	۵۴۱۵/۵۲ HF:
رده بندی دیویی	۶۱۲/۶۵۸:
شماره کتابشناسی ملی	۹۱۵۰۶۸۹:
اطلاعات رکورد کتابشناسی:	فیا:

مدیریت شکایت مشتری

تهیه و تنظیم: دکتر مجید قبادی

شابک: 5-978-622-7912-13-5

نوبت چاپ: اول 1402

شمارگان: 100 نسخه

طراح جلد: محمدحسین محمدنبی

ناشر: رصد علم

بهارستان- خیابان ظهیرالاسلام- نبش کوچه سلطانی پلاک 80

تلفن 09128164819

قیمت: 1100000 ریال

رشد
علم

فهرست

- 9 مقدمه
- Error! Bookmark not defined.** چرا مدیریت شکایت مشتریان مهم است؟
- Error! Bookmark not defined.** مدیریت شکایت مشتریان
- Error! Bookmark not defined.** اصول مدیریت شکایت مشتریان ..
- Error! Bookmark not defined.** طبقه‌بندی مشتریان
- Error! Bookmark not defined.** گام‌های مدیریت شکایت مشتریان ..
- Error! Bookmark not defined.** اهداف مدیریت شکایت مشتریان ..
- Error! Bookmark not defined.** وظایف مدیریت شکایت مشتریان ..
- Error! Bookmark not defined.** فرایند مدیریت مستقیم شکایت مشتریان
- Error! Bookmark not defined.** پاسخگویی به شکایت‌ها
- Error! Bookmark not defined.** هشت هدف کلی مدیریت شکایت مشتریان
- Error! Bookmark not defined.** تبدیل شکایت به فرصت
- Error! Bookmark not defined.** مزایای مدیریت شکایت مشتری ...
- Error! Bookmark not defined.** سیستم مؤثر رسیدگی و مدیریت شکایت مشتری ...
- Error! Bookmark not defined.** مرحله اول: دریافت شکایت
- Error! Bookmark not defined.** مرحله دوم: پاسخگویی به شکایت ..
- Error! Bookmark not defined.** مرحله سوم: درس‌گرفتن از شکایات

Error! Bookmark not defined.هدفمندی سیستم مدیریت شکایت مشتری

Error! Bookmark not defined. نیروهای رسیدگی و مدیریت شکایت مشتری .

Error! Bookmark not defined. اقدامات لازم برای جبران خسارت.

Error! Bookmark not defined.مشتری شاکی کیست؟

Error! Bookmark not defined. انواع مشتریان شاکی و نحوه برخورد با آن ها

Error! Bookmark not defined. شناختن ارزش یک مشتری شاکی .

Error! Bookmark not defined. ده نکته کاربردی در مورد نحوه رفتار با مشتری شاکی

Error! Bookmark not defined. نکاتی در مورد استفاده از نام مشتری.....

Error! Bookmark not defined. نحوه و چگونگی ارتباط با مشتریان شاکی

Error! Bookmark not defined. شناخت تیپ شخصیتی مشتریان ...

Error! Bookmark not defined. تئوری ایناگرام و نه تیپ شخصیتی مشتریان..

Error! Bookmark not defined. شناخت نه تیپ شخصیتی مشتریان

Error! Bookmark not defined. بازاریابی و روانشناسی

Error! Bookmark not defined. بازاریابی رابطه‌مند

Error! Bookmark not defined. بازاریابی داخلی

Error! Bookmark not defined. مدیریت کیفیت – رضایت مشتری

Error! Bookmark not defined. مسئولیت و اختیار

Error! Bookmark not defined. بازنگری مدیریت فرآیند رسیدگی به شکایات

Error! Bookmark not defined. مفهوم انتظارات مشتری در بخش خدمات

Error! Bookmark not defined. خدمات آرمانی

Error! Bookmark not defined. خدمات بسنده

Error! Bookmark not defined. آستانه تحمل مشتری

Error! هفت عامل تأثیرگذار بر تحمل مشتری در مرکز تماس
Bookmark not defined.

Error! Bookmark not defined. تکنیک‌های اصول مشتری مداری

Error! ... چگونه می‌توان روش‌های مشتری مداری را اجرا و پیاده کرد؟
Bookmark not defined.

Error! Bookmark not defined. ... سه تکنیک طلایی برای مذاکره با مشتریان

Error! Bookmark not defined. برخی از تکنیک‌های افزایش فروش در سازمان‌ها

Error! Bookmark not defined. اهمیت حفظ مشتریان

Error! Bookmark not defined. .. پنج گام برای اهمیت دادن به حفظ مشتریان
defined.

Error! Bookmark not defined. منابع

مقدمه

مدیریت شکایت مشتریان از تکنیک‌های مدیریت کسب‌وکار است که کیفیت ارتباط با مشتری را ارتقا می‌دهد. اغلب ما شکایت مشتریان را به عنوان کاری ناراحت‌کننده که صبر و تحمل زیادی می‌خواهد، می‌شناسیم. ولی اگر اهمیت توجه و رسیدگی به شکایت مشتریان را بدانید، خود به سراغ مشتریان می‌روید تا از انتقادات و شکایات آنان مطلع شوید. این روزها مردم به دلیل گسترش فعالیت در شبکه‌های اجتماعی، بیشتر درباره تجربه خرید خود صحبت می‌کنند. بنابراین حتی یک اعتراض بررسی نشده از مشتری شما، می‌تواند به گوش صدها نفر از سایر مشتریان برسد و آنها را تحت تاثیر قرار دهد. در این صورت شما نه فقط یک مشتری که تعداد زیادی از مشتریان بالقوه خود را از دست می‌دهید. بنابراین آگاهی از اصول و راهکارهای مدیریتی در مواجهه با شکایت مشتری، یک امر ضروری است. بنابراین ما قصد داریم به اهمیت نقش رسیدگی به بازخوردهای منفی مشتریان و استانداردهای مواجهه با آن بپردازیم. بنابراین اگر می‌خواهید در برخورد با شکایت مشتری مانند یک کسب‌وکار حرفه‌ای و مشتری‌مدار به نظر برسید، مطالب بیان شده می‌تواند کاربرد خوبی داشته باشد. اهمیت رسیدگی به شکایت مشتری تنها در حل و فصل اختلافات و حفظ مشتری نیست. یک فرآیند سالم و هدفمند در مدیریت اعتراضات مشتری، نه تنها از شکست و ذهنیت منفی مخاطبان درباره نام تجاری شما جلوگیری می‌کند، که فرصتی فراهم می‌کند تا خدمات و محصولات خود را بهبود دهید. هیچ یک از تماس‌های شاکیانه مشتریان را دست کم نگیرید. هر مشتری عصبانی، علاوه بر شکایتی که دارد، یک راه‌حل یا پیشنهاد هم ارائه می‌کند. جمع‌آوری و بررسی این انتقادات، در ارتقاء امکانات و مزیت‌های کسب‌وکار شما مفید است. برخورد با شکایت مشتری از موقعیت‌هایی است که مدیران سازمان می‌توانند با مدیریت صحیح آن، رضایت مشتریان را بهبود دهند. روش اجرایی رسیدگی به شکایات مانند تمامی کارهای دیگر اگر با برنامه‌ریزی و هدفگذاری مشخص انجام شود، آثار مثبتی در زمینه جذب مشتریان و وفادارسازی آنان خواهد داشت. بنابراین استاندارد رسیدگی به شکایات مشتریان معرفی شده تا با رعایت آن، تجربه مشتری بهتری بسازید. آموزش اصول و روش‌های جبران شکایت مشتریان به کارمندان بخش خدمات مشتری، آنان را برای برخورد صحیح در این موقعیت آماده می‌کند. این استانداردها شامل اصول و مراحل اجرایی است که در ادامه بررسی می‌کنیم.