

风险事件和投诉管理



员工投诉处理技巧

说明：



员工必须做好准备以实施您的投诉和反馈政策和程序，这一点很重要。员工可能会收到投诉并可能参与对投诉作出回应，他们需要有关您的原则的一些详细信息，才能自信地采取相应措施。

对员工进行投诉处理培训可以增强他们对投诉处理系统的坚守和信心，同时表明管理层对该系统的重视。

以下是一份涵盖 4A 投诉处理措施的讲义，该讲义已制作成动画可供观看（有关链接，请参见 iPDF）。这两种资源都可用于员工入职培训、员工培训，并可用于提醒员工和鼓励最佳实践。



员工投诉处理技巧

莫惊慌

莫往心里去

深吸一口气

每个与参与者打交道的组织都应始终对反馈持开放态度，以便将来进一步提高服务的质量。设身处地地想一想，当我们对获得的服务不满意时我们难道不希望让别人知道吗？

投诉只是提供这种反馈的一种方式。

有两件事有助于您做出初步反应，即设身处地为对方着想，并记住要对投诉人作出回应，而不是对投诉作出反应。

也许最好将其概括为这样一个个案：不要一收到投诉就惊慌失措，而是让投诉人畅所欲言、关注他们所说的内容并从他们的反馈中汲取教训。

尊重关系

要正确认识您与投诉人的关系，重要的是要明白您如何回应投诉与投诉是否得到解决同样重要。

即使您无法完全解决所投诉的问题，重要的是要让投诉人感到他们的心声得到倾听；让他们感到他们的意见受到重视，并且您已尽一切可能解决他们的顾虑。在这种情况下，过程的确和结果一样重要。



我该如何回应投诉？

成功解决投诉的四个 A：确认 (Acknowledgement)、回答 (Answer)、行动 (Action)、道歉 (Apology)。

确认

从许多方面来讲，第一步是四个 A 中最重要的一步，因为它通常为接下来的过程定下基调。踏出舒适圈进行投诉后，投诉人希望感觉到您已经了解他们的顾虑以及他们所受到的影响。

并非在所有情况下都能够采取完美的措施，作出积极和让投诉人感到受尊重的确认，但一些基本步骤对您会有所帮助，包括“LEARN” 五步过程：

倾听 (Listen) - 真诚地倾听对方的顾虑，不要打断对方。寻找投诉人的问题和行为背后的积极意图。

共情 (Empathise) - 使用您的肢体语言和/或声音来创造一个让投诉人可以坦然地与您交谈的环境。请注意您是否充满戒备心理以及对方是否会感觉到这一点。

确认 (Acknowledge) - 确认投诉人受到影响。如有必要，确认服务还有待改进的地方。

纠正 (Rectify) - 询问投诉人希望如何为其纠正所投诉的问题。对他们来说，理想的结果是什么样的？

通知 (Notify) - 及时并定期通知投诉人您将采取的步骤，以回应他们的投诉，但不要承诺您做不到的事情。

“以尊重、正确的肢体语言和语气作出恰当的确认将向对方表明您不会与他们对立，并且您认为他们的感受是合理的。确认是对情绪进行验证。” G. Furlong 《冲突解决工具箱》



回答

人们往往想知道为什么某事发生或没有发生，或者为什么做出某个决定。这对于他们能否理解和处理所发生的事情继而消除他们的顾虑非常重要。

回答应包括对所提出的顾虑的相关事件/决定的明确解释。

行动

人们希望您解决或至少采取措施解决他们的顾虑。

有时您可能无法解决所提出的顾虑，但也许能够采取有助于防止其再次发生的行动。这对投诉人来说可能一样重要，因为可以使他们的顾虑得到验证。

与投诉人商定行动计划是个不错的选择。该计划应包括以下内容：

- 将采取什么措施？
- 谁来采取措施，何时采取措施？
- 我们将如何就进展进行沟通？
- 我们将如何检查事情是否进展顺利？

最好跟进投诉人，以确保他们对您采取的行动感到满意。还可以借此机会让他们对您所采取的投诉处理流程表达感受，提供反馈。

行动往往并不能纠正过去的问题，但它们可以表明所提出的问题得到了认真对待，并保证问题不太可能再次发生。

道歉

郑重其事的道歉可以是人们在投诉时寻求的结果的一部分或全部。

应该注意由谁来道歉以及采取什么形式来道歉。道歉不必特别花哨或过于夸张，但务必是真诚的。真诚的道歉可能是解决投诉的重要一步，而道歉不当实际上会使事态恶化。

“好的”道歉的一些关键要素如下：

- 及时
- 真诚
- 具体且一言中的
- 对发生的事情和造成的影响承担责任
- 解释情况和原因（不找借口）
- 根据投诉总结商定的关键行动

真诚而及时的道歉是一种强大的治愈力量，可以将过去与未来分开、让事态平息，并有助于商定新安排，使关系回到正轨。



作出记录

确保您对任何投诉、投诉人期望的结果和发生的事情作出记录。如果您需要将其转给某人处理，请确保及时和保密。