

風險事件和投訴管理



員工投訴處理技巧

說明：



員工必須熟悉處理投訴和反饋的政策及流程，這一點極為重要。工作時，員工有可能會收到投訴，並須對該等投訴做出回應。公司須制定詳細的投訴及反饋處理原則，以便員工自信地採取相應措施。

對員工進行投訴處理培訓可以讓他們在處理投訴時更堅定且更有信心，亦可同時彰顯管理層對投訴應對措施的重視。

本文件詳細列出了「4A」投訴處理措施，且已製作成動畫可供觀看（請參見 iPDF 以點擊鏈接）。這兩種資源都可用於員工入職培訓、一般員工培訓；也可公告給員工，提醒他們應對投訴的最佳措施。



員工投訴處理技巧

不要驚慌

投訴不是
針對你個
人的攻擊

深吸一
口氣

每個提供服務的單位組織都應對反饋持開放態度，以便將來進一步提高服務的質量。設身處地的想一想，當我們對獲得的服務不滿意時，也會希望讓別人知道，不是嗎？

投訴只是參與者提供反饋的一種方式而已。

回應投訴時請記得兩件事：首先，請設身處地為對方著想，並對投訴人做出回應，而不是回應投訴本身。

換句話說，不要一收到投訴就驚慌失措。你應該鼓勵投訴人暢所欲言，並關注他們所說的內容，然後從中學習。

尊重你們之間的關係

要正確認識你與投訴人的關係。請記得，你如何回應投訴，與投訴是否得到解決同樣重要。

即使你無法完全解決投訴的問題，重要的是要讓投訴人感到他們的心聲得到傾聽；讓他們感到他們的意見受到重視，並且讓他們知道你已盡全力試圖解決他們的問題。處理投訴的過程確實和結果一樣重要。



我該如何回應投訴?

成功解決投訴的技巧-「四個 A」：認可 (Acknowledgement)、回答 (Answer)、行動 (Action)、道歉 (Apology)。

認可

從許多方面來講，第一步是四個 A 中最重要的一步，因為它通常會為接下來的步驟奠定基礎。當投訴人鼓起勇氣進行投訴後，他們希望能感覺到自己的心聲被傾聽，並且希望你了解他們因此所受到的影響。

雖然我們無法在所有情況下都能完美、積極的應對投訴，讓投訴人感到被認可，但把握「LEARN」五個基本步驟可以促進你與投訴人之間的溝通：

傾聽 (Listen) — 真誠地傾聽對方的問題，不要打斷對方，並尋找投訴人的問題和行為背後的積極意圖。

同理心 (Empathise) — 使用你的肢體語言和/或聲音來創造一個讓投訴人可以坦然地與你交談的環境。請注意你是否有戒備心理，對方可能會感覺到這一點。

認可 (Acknowledge) — 對投訴人所受到的影響表示認可。如有必要，你可以承認服務還有待改進的地方。

改正 (Rectify) — 詢問投訴人希望我們如何改正所投訴的問題。對他們來說，理想的解決方式是什麼？

通知 (Notify) — 及時並定期通知投訴人你將採取什麼步驟來回應他們的投訴，但不要承諾你做不到的事情。

“「以尊重的態度、正確的肢體語言和語氣表達認可會讓對方覺得你不會與他們對立，並讓其感覺你理解他們的感受。表達認可即表示你理解對方的情緒。」 G. Furlong 《衝突解決工具箱》



回答

投訴人往往想知道為什麼某事會發生或沒有發生，抑或是做出某個決定的原因。知道詳情以及原因後，他們才能理解和處理所發生的事情，進而解決問題。

針對投訴人提出的問題，我們應該對該事件/決定給出明確的解釋。

行動

投訴人希望你能解決，或至少採取措施解決他們的問題。

有時你可能無法解決投訴人所提出的問題，但你也許可以採取行動來防止問題再次發生。這對投訴人來說一樣重要，因為這代表你對他們的問題表示理解。

與投訴人商定行動計劃是個不錯的選擇。計劃應包括以下內容：

- 你將採取什麼措施？
- 誰來採取措施，何時採取措施？
- 你們將如何就進展進行溝通？
- 你們將如何確認事情是否進展順利？

最好跟進投訴人，以確保他們對你採取的行動感到滿意。你還可以藉此機會讓他們對你所採取的投訴處理流程表達意見，提供反饋。

事後的行動往往不能改正已經發生的問題，但可以讓投訴人知道他們所提出的問題得到了重視，並讓其感到放心，因為一樣的問題不太可能再次發生。

道歉

如有必要，我們可以道歉。許多人在進行投訴時，唯一的目的或某種程度上是希望我們向其致歉。

在向投訴人道歉時，應該注意由誰來道歉以及採取什麼形式來道歉。道歉不需要花言巧語或誇誇其談，但必須是真誠的。真誠的道歉是解決投訴的重要一步，但不當的道歉可能會使事態惡化。

“好的”道歉包括以下關鍵要素：

- 及時
- 真誠
- 具體且明確
- 對發生的事情和造成的影響承擔責任



- 解釋情況和原因（不找藉口）
- 總結你和投訴人商定的解決措施

真誠而及時的道歉是一股強大的力量，是過去與未來的分水嶺，可以讓事態平息，並有助於你和投訴人商定新安排，使關係回到正軌。



記錄投訴

請確保你如實記錄所有投訴、投訴人期望的結果和發生的事情。如果你需要將投訴轉給其他人處理，請及時採取行動並保密。