

Risk Durumları ve Şikayet Yönetimi



Personel için Şikayetleri Ele Alma Tavsiyeleri

Talimatlar:



Personelin şikayet ve geri bildirim politikanızı ve prosedürlerinizi uygulamaya hazır durumda olması önemlidir. Şikayetleri alması muhtemel olan ve bir şikayete yanıt verme sürecine dahil olabilecek personel, yaklaşımları konusunda kendilerine güven verecek şekilde ilkeleriniz hakkında bazı ayrıntı bilgilere ihtiyaç duyacaktır.

Personele verilecek şikayetleri ele alma eğitimi, personelin şikayet sistemine olan bağlılığını ve güvenini artırırken aynı zamanda yönetimin sistemi ciddiye aldığını da gösterir.

Aşağıda, aynı zamanda bir animasyonu da mevcut olan, 4 temel şikayetlere yaklaşımını anlatan bir broşür bulunmaktadır (bağlantı için iPDF'ye bakınız). Bu kaynakların her ikisi de personelin işe başlatılması ve eğitimi için kullanılabilir, personele bir hatırlatıcı olarak gösterilebilir ve en iyi uygulamayı teşvik edebilir.

Personel için Şikayetleri Ele Alma Tavsiyeleri

Panik
yapmayın

Kişisel
olarak
algılamayın

Bir
nefes
alın

Şikayet edenlerle muhatap olan her kuruluş, sunulan hizmetlerin kalitesini nasıl daha da artırabileceğine dair geri bildirimlere her zaman açık olmalıdır. Düşünecek olursanız, hepimiz aldığımız bir hizmetten memnun olmadığımızda bunu insanlara bildirebilmeyi bekleriz.

Şikayet, bu geri bildirim verilebileceği yollardan sadece biridir.

İlk tepkinize yardımcı olabilecek iki şey, kendinizi o kişinin yerine koymak ve şikayete tepki vermek yerine o kişiye yanıt vermeyi hatırlamaktır.

Belki de en iyi şekilde, insanları fikirlerini söylemeleri için teşvik etmek, ne söylediklerine dikkat etmek ve bir şikayet aldığınızda hemen fazla telaşlanmadan geri bildirimlerinden bir şeyler öğrenmek olarak özetlenebilir.

İlişkiye saygı duymak

Şikayette bulunan kişi ile aranızdaki ilişkinin bilinciyle, şikayete nasıl yanıt verdiğinizin, şikayetin çözülüp çözülmemesi kadar önemli olduğunu anlamak önemlidir.

Şikayeti tam olarak çözemeseniz bile, şikayette bulunan kişinin dinlendiğini, görüşlerine değer verildiğini ve endişelerini gidermek için elinizden gelen her şeyi yaptığınızı hissetmesi çok önemlidir. Bu durumda, süreç gerçekten de sonuç kadar önemlidir.



Bir şikayete nasıl yanıt verebilirim?

Başarılı şikayet çözümünün dört temeli: Onay, Cevap, Eylem, Özür.

Onay

Birçok açıdan bu ilk adım, sürecin geri kalanının gidişatını belirlediği için dört temel adımın en önemlisidir. Şikayette bulunmak için konfor alanlarının dışına çıkan insanlar, endişelerini ve durumun onları nasıl etkilediğini anladığınızı hissetmek isterler.

Her durumda olumlu ve saygılı bir şekilde onaylamanın mükemmel bir yolu yoktur, ancak yardımcı olabilecek bazı temel adımlar, beş adımlı "ÖĞRENME" sürecini içerir:

Dinle - Kişinin endişelerini kesintiye uğratmadan samimi olarak dinleyin. Kişinin sorununun ve davranışının arkasındaki olumlu niyetini arayın.

Empati kur - Kişinin sizinle konuşurken kendini rahat hissedebileceği bir ortam yaratmak için beden dilinizi ve/veya sesinizi kullanın. Kendinizi savunmada hissedip hissetmediğinizin ve bunun nasıl algılanabileceğinin bilincinde olun.

Onayla - Durumun şikayette bulunan kişiyi nasıl etkilediğini anlayarak onaylayın. Gerekliğinde, hizmet yanıtının daha iyi olabileceği noktaları kabul edin.

Düzeltil - Şikayette bulunan kişiye şikayet konusu durumu kendisi için neyin düzeltebileceğini sorun. Şikayetçiye göre iyi bir sonuç nasıl olurdu?

Bilgilendir - Şikayete yanıt olarak, atacağınız adımları ilgili kişiye derhal ve düzenli olarak bildirin, ancak yapamayacağınız şeyleri taahhüt etmeyin.

"Saygı, doğru beden dili ve doğru ses tonuyla yapılan iyi bir onaylama, ilgili kişiye ona karşı çıkmayacağınızı ve duygularını meşru gördüğünüzü gösterecektir. Onaylama, duyguları doğrulamakla ilgilidir." G. Furlong Anlaşmazlık Çözümü Alet Kutusu



Cevap

İnsanlar genellikle bir şeyin neden olduğunu veya olmadığını ya da bir kararın neden alındığını bilmek isterler. Bu, ne olup-bittiğini anlama ve işleme ve endişelerini çözmeye devam etme becerileri açısından önemlidir.

Yanıtlar, dile getirilen endişeyle ilgili olayın / kararın net bir açıklamasını içermelidir.

Eylem

İnsanlar endişelerini gidermenizi ya da en azından gidermek için adım atmanızı ister.

Bazen dile getirilen endişeyi gidermeniz mümkün olmayabilir, ancak bunun tekrarlanmasını önlemeye yardımcı olacak eylemleri başlatabilirsiniz. Bu sayede endişeleri doğrulanmış olacağından, ilgili kişi için "aynı derecede önemli olabilir.

Şikayette bulunan kişiyle bir eylem planı üzerinde anlaşmaya varmak iyi bir fikirdir. Plan aşağıdakilere benzer şeyleri içermelidir:

- Ne yapılacak?
- Kim ne zaman yapacak?
- İlerlemelerimizi nasıl bildireceğiz?
- İşlerin plana göre ilerlediğini nasıl kontrol edeceğiz?

Daha sonra, aldığınız önlemlerden memnun olduklarından emin olmak için şikayette bulunan kişiyle iletişimde kalmak da iyi bir fikirdir. Bu aynı zamanda şikayetlerine yanıt vermek için kullandığınız süreçle ilgili deneyimleri hakkında geri bildirim almak için de iyi bir fırsat olabilir.

Eylemler genellikle geçmişte telafi edemez, ancak dile getirilen endişenin ciddiye alındığını göstererek sorunun tekrarlanma olasılığının daha düşük olduğuna dair güvence verebilir.

Özür dileme

Gerektiğinde bir özür, insanların şikayette bulduklarında elde etmek istedikleri sonucun bir parçası ya da tamamı olabilir.

Özrü kimin dileyeceği ve ne şekilde olması gerektiği konusunda dikkatli olunmalıdır. Özürlerin özellikle süslü veya abartılı olmasına gerek yoktur, ancak samimi olmalıdır. Samimi bir özür bir şikayetin çözümünde önemli bir adım olabilirken, yetersiz bir özür durumu daha da kötüleştirebilir.



'İyi' bir özürün temel unsurlarından bazıları Őunlardır:

- Zamanında yapılması
- Samimiyet
- Spesifik ve isabetli olmak
- Meydana gelen olayların ve yol açtığı etkilerin sorumluluğunu kabul etmek
- Koşulları ve nedenleri açıklamak (mazeret üretmeden)
- Şikayet sonucunda üzerinde anlaşmaya varılan temel eylemlerin özetlenmesi

Samimi ve zamanında dilenen bir özür, etkili bir iyileştirici güçtür ve geçmişİ gelecekte ayırmanın, her Şeyi geride bırakmanın ve üzerinde anlaşmaya varılan yeni düzenlemelere devam etmenin bir yoludur.



Kayıt oluşturmak

Bir Şikayetin, amaçlanan sonucunun ve neler yaşandığının kaydını tutun. Şikayeti bir başkasına iletmeniz gerekiyorsa, bunun zamanında ve gizliliğe uygun bir şekilde yapılmasına dikkat edin.