

顧客滿意服務 與抱怨管理班 學習日誌



文/陳美伶 道明儲蓄互助社

自從協會開了這門課程，讓人充滿期待，由於安排在週末，報名學員相當踴躍，上課地點還由協會換到中華電信訓練所台中分所。我想上林正全老師課程是藉機會溫故知新，而第一次參加的人，則希望在自己的工作上再精進吧！

9月25日早上8：40抵達中華電信台中訓練分所，我與同伴拾級而上，迎面就是協會的工作人員，親切地招呼問候，並協助我們完成報到手續。一旁的等待區發現我的母社—永生社的妙鯖和鹿港德華社的專職姐姐，與他們話了一下家常，正起勁兒，忽然映入眼簾一支美麗的隊伍翩翩而至，原來是來自雲林、嘉義區會的眾家專職姐妹（聽說來了部遊覽車）。緊接著，苗栗區會也不遑多讓來了一車（自小客）。不禁思量這是中彰投雲嘉苗六個區會史無前例的大集合，態勢可媲美新五都之誓師大會。

因為參加人數實在太踴躍了，報到手續多花了些時間，在招呼大家就座後，美潤以簡單隆重的開場白，便將麥克風交給林正全老師。林老師簡單地自我介紹便迅速帶大家切進今日研習的主題：「顧客滿意服務暨抱怨管理」。首先是觀念的澄清及革新，以往我們總以非營利事

業組織，談什麼顧客服務？顧客是營利事業為賺錢對衣食父母的稱呼吧。然，他山之石可以攻錯，如果營利事業能夠使用這一套理論來獲得利益，為什麼我們不能借鏡別人的方法？最重要的是在實施的過程中要不厭其煩地提醒儲蓄互助社的經營者，儲蓄互助社的本質所在，才能避免落入隨波逐流的命運，如農會信用部、信用合作社被接管或合併改制。

再者，從儲蓄互助社「非為營利、非為救濟，乃是服務」的宗旨來看，既然講到服務，自然首要搞清楚的就是「誰」是我們的「顧客」？了解你的顧客需求才能提供適切的服務來滿足顧客，在顧客獲得滿足之後，你不但可以固守原有的社員，同時也有充足的能力開發新社員。所以顧客滿意不是口號或理論，而是一種態度、一種思維，一種策略、一整套作法。要落實顧客滿意之經營，別無他法——從瞭解顧客開始，掌握顧客真正需求並加以滿足，瞭解顧客滿意或不滿意的服務關鍵，知道顧客如何評價我們的服務，從而建立標準化服務流程與品質，重視顧客的意見。

專職人員在顧客服務中扮演著第一守門員的重要角色，社員或潛在社員對儲蓄互助社的第一接觸點往往是專職人員，所以專職人員的應對態度往往能影響社員或潛在社員對互助社的印象。為有效地建立信任關係，就越需要透過設身處地與信譽來建立與社員的信任關係。

然，有時我們跟社員相處久了，很多情形會在無形中逾越了界線，產生某些壞習慣，且被視為理所當然，便衍生出抱怨。因此，當抱怨發生時，林老師給我們的建議是：(1)永遠不要跟社員爭對錯，而要爭雙贏。(2)先處理情緒，才能解決問題。處理抱怨的基本原則：一、理解並接受對方的情緒。二、誠懇承認自己的錯誤並道歉。三、提出補償或補救措施。四、提出具體保證以後不再發生。當抱怨正在發生處理時要掌握「及時、隔離、盡量由高階或有權決定者出面，必要時



顧客滿意服務
與抱怨管理班 講師

林正全

專長課題

- . 企業文化診斷規劃
- . 企業形象識別系統(CIS)診斷與策略規劃
- . 顧客滿意診斷、規劃、訓練與輔導
- . 企業共識及文化活力營
- . 事業戰略研習WORKSHOP
- . 培訓規劃

親自登門道歉，同時對社員的承諾一定要履行。」

學習是一件快樂且有意義的事，能增廣見聞、能更新自己的舊思維。因此，專職人員必須不斷地參加在職訓練，正所謂「功欲善其事，必先利其器」。在下課休息空檔，還可以跟不同區會的「同學」分享自己互助社的趣事和經營的異同經驗。當然，也會交換社經營困境及怎樣面對及相互勉勵。在閒聊當中發現自己非常幸運，服務的社很開明，對於專職人員的培育不遺餘力，區會也很用心開辦各項專業培育課程，凡是能精進專職專業素養及技能的研習均不吝鼓勵參加。我們珍惜也相信在受過這一課程的洗禮，不亮也光！



本會今年度顧客服務滿意與抱怨管理班共有五個梯次，希冀分區辦理研習不僅能提高參與率，更希望能給予專職人員更多的精進與啟發。

北區48人、南區60人、台東52人、花蓮62人、中區97人。