

一、如何做好客户投诉量的管控

1、一体化

一体化

主要是能够实现四个统一,即统一企业各服务界面的投诉受理、统一各相关部门的投诉处理、统一的投诉电子工单流转、统一的客户投诉处理信息共享。借此实现投诉服务管理的统一,保证各服务界面的服务一致性,便于运营数据的实时监控和分析。

2、层次化

层次化主要是实现对投诉客户的分层差异化管理。可根据投诉客户的基本情况、消费情况、投诉行为等建立投诉客户的分类模型,将投诉客户分为多个类别,从服务模式、投诉处理指引、客户价值提升等方面分别给出差异化的方案,以提升投诉处理的有效性和整体服务质量。

3、模板化

模板化主要是规范投诉处理的标准、理解和操作模板,通过对投诉处理的流程、规范、系统操作、工单记录等进行全面的梳理和分析,可设计一整套投诉处理的模板体系,为投诉处理人员提供从工单记录、问题查证、问题处理、回复客户、工单转派、工单回复等的全流程的全面指引,以形成投诉处理人员相对高效统一的投诉处理能力。

4、智能化

智能化主要在投诉管理支撑平台的建设中借鉴人工智能

专家系统的原理,建设投诉处理的智能导航知识库,帮助投诉处理人员快速准确记录判断客户投诉的问题,判别问题出现的原因,并给出相应的投诉处理指引、方案和建议。

5、透明化

透明化主要是实现投诉处理过程进展情况的可实时查询。主要包括两个方面,一是实现后端专业部门投诉处理进展情况对前端客服的透明化,以便于客服人员向客户进行解释;二是实现整体投诉处理进展情况对客户的透明化,便于客户通过各种渠道对投诉进度的实时查询(如通过网站、短信、电话等)。

二、如何做好客户投诉工作

1、投诉管理

投诉管理的职责主要包括带头推动建立公司层面的投诉服务管理机制,制定完善客户投诉的管理办法和投诉处理流程,指导并监督各层面的客户投诉处理工作,协调推动重大疑难热点投诉问题的解决和整改等。投诉管理的负责部门最好是企业最高管理者直接分管的部门,或者由企业的市场或产品等强势部门兼管负责,以保证各种投诉服务管理机制和流程规范的落实,以及在面对重大投诉问题时能够迅速有效的调动各方资源和协调各部门之间的关系。

2、投诉受理

投诉受理的职责主要是通过各种渠道受理客户的投诉,如通过热线电话、柜台、电子邮件、网站等。目前企业的投诉受理多由专门成立的客服部门来负责。当然,投诉受理和投诉管理也可以由客服部门来统一负责,关键是企业最高管理者的关注和重视。

3、投诉处理

投诉处理工作最好由客服部门首问负责,因为他们可以做好相关问题的预处理和客户安抚工作,并由产品部门和专业技术部门设立专岗人员协同参与完成。对于客服端的投诉处理人员组织设置(尤其是大型企业),需要重点考虑两个方面来进行分组:(1)客户价值的高低。这可以根据客户品牌或其它属性来确定;(2)客户投诉问题的类型。以此来体现投诉处理服务模式的差异化和专业化。理想化的模式是结合两个方面,根据客户价值的等级和投诉问题的类型两个维度,分别设立相应的专席处理人员。

4、投诉回复

投诉回复主要包括投诉处理过程的阶段回复、处理完毕后的即时回复及事后的回访。通常企业的投诉回复也多由客服部门来负责,以形成投诉处理的闭环。如果由产品部门或专业技术部门的专岗人员来回复,需要重点关注培养他们的投诉处理技巧。