

中村卯一郎 / 著
謝文龍 / 譯

實戰智慧
叢書

126

鄭書慧主編

抱怨處理

讀本

化「抱怨」為
企業「利潤」的法則



提
供
實
戰
經
驗
·
啓
發
經

慧

7718
22561

實戰智慧叢書 ⑫6

抱怨處理讀本——化「抱怨」爲企業「利潤」的法則

中村卯一郎／著 謝文龍／譯

實戰智慧叢書⑫

抱怨處理讀本

——化「抱怨」為企業「利潤」的法則

原 書／苦情處理に強くなる本

作 者／中村卯一郎

譯 者／謝 文 龍

主 編／鄭 書 慧

責任編輯／丁 希 如

發行人／王 榮 文

出版者／遠流出版事業股份有限公司

臺北市汀州路三段184號七樓之五

郵撥／0189456-1

電話／365-3707 傳真／365-8989

發行代理／信報股份有限公司

電話／365-1212 傳真／365-7979

排 版／鴻霖電腦排版有限公司

印 刷／優文印刷股份有限公司

□1992(民81)年9月16日 初版一刷

□1994(民83)年9月1日 初版三刷

行政院新聞局局版臺業字第1295號

售價 160 元 (缺頁或破損的書，請寄回更換)

版權所有・翻印必究 (Printed in Taiwan)

ISBN 957-32-1669-8

《實戰智慧叢書》

122 選戰造勢

張永誠 著

123 小廣告VS.郵購行銷

Norman King 著 王熱心 譯

124 主管知人100招

土屋敏明 著 張正薇 譯

125 談判技巧手冊

Benson, Kennedy, McMillan 著

蔡宗揚 譯

126 抱怨處理讀本

中村卯一郎 著 駝文龍 譯

【作者簡介】

中村靖一郎，早稻田大學英文科畢業，曾任松屋百貨販賣促進係長、服務課長、人事課長，現任NHK教育電視「簡業專科」講師，日商販賣士檢定考試中央委員，中小企業大學講師。

□ 鄭書慧主編 □

實戰智慧叢書

◆ 遠流出版公司

實戰智慧叢書⑫

抱怨處理讀本

——化「抱怨」為企業「利潤」的法則

原 書／苦情處理に強くなる本

作 者／中村卯一郎

譯 者／謝 文 龍

主 編／鄭 書 慧

責任編輯／丁 希 如

發行人／王 榮 文

出版者／遠流出版事業股份有限公司

臺北市汀州路三段184號七樓之五

郵撥／0189456-1

電話／365-3707 傳真／365-8989

發行代理／信報股份有限公司

電話／365-1212 傳真／365-7979

排 版／鴻霖電腦排版有限公司

印 刷／優文印刷股份有限公司

□1992(民81)年9月16日 初版一刷

□1994(民83)年9月1日 初版三刷

行政院新聞局局版臺業字第1295號

售價 160 元 (缺頁或破損的書，請寄回更換)

版權所有・翻印必究 (Printed in Taiwan)

ISBN 957-32-1669-8

F718
Z561

實戰智慧叢書 ①76

抱怨處理讀本——化「抱怨」爲企業「利潤」的法則

中村卯一郎／著 謝文龍／譯

《實戰智慧叢書》

出版緣起

王榮文

在此時此地推出《實戰智慧叢書》，基於下列兩個重要理由：其一，臺灣社會經濟發展已到達了面對現實強烈競爭時，迫切渴求實際指導知識的階段，以尋求贏的策略；其二，我們的商業活動，也已從國內競爭的基礎擴大到國際競爭的新領域，數十年來，歷經大大小小商戰，積存了點點滴滴的實戰經驗，也確實到了整理彙編的時刻，把這些智慧留下來，以求未來面對挑戰時，能有所憑藉與突破。

我們特別強調「實戰」，因為我們認為唯有在面對競爭，對手強而有力的挑戰與壓力之下爲了求生、求勝而擬定的種種決策和執行「過程」，最值得我們「珍惜」。經驗來自每一場硬仗，所有的勝利成果，都是靠著參與者小心翼翼、步步爲營而得到的。我們現在與未來最需要的是腳踏實地的「行動家」，而不是缺乏實際商場作戰經驗、徒憑理想的「空想家」。

我們重視「智慧」。「智慧」是衝破難局、克敵致勝的關鍵所在。在實戰中，若缺乏智慧的導引，只恃暴虎馮河之勇，與莽夫有什麼不一樣？翻開行銷史上赫赫戰役，都是以智取勝，才能建立起榮耀的殿堂。孫子兵法云：「兵者，詭道也。」意思也指明在競爭場上，智慧的重要性與不可取代性。

《實戰智慧叢書》的基本精神就是提供實戰經驗，啟發經營智慧。每本書都以人人可以懂的文字語言，綜述整理，為未來建立「中國式管理」，鋪設牢固的基礎。

遠流出版公司《實戰智慧叢書》將繼續選擇優良讀物呈獻給國人。一方面請專人蒐集歐、美、日最新有關這類書籍譯介出版；另一方面，約聘專家學者對國人累積的經驗智慧，作深入的整編與研究。我們希望這兩條源流並行不悖，前者在汲取先進國家的智慧，作為他山之石；後者則是強固我們經營根本的唯一門徑。今天不做，明天會後悔的事，就必須立即去做。臺灣經濟的前途，或亦繫於有心人士，一起來參與譯介或撰述，集涓滴成洪流，為明白臺灣的繁榮共同奮鬥。

這套叢書的前五十三種，我們請到周浩正先生主持，他為叢書開拓了可觀的視野，奠定了紮實的基礎；從第五十四種起，由蘇拾平先生主編，由於他有在傳播媒體工作的經驗，更豐富了叢書的內容，自第一一六種起，由鄭書慧先生接手主編，希望藉由他個人在實務工作上操作的經驗，能為叢書的未來，繼續開創「前瞻」、「深廣」與「務實」的未來。

主編的話

鄭書日誌

今天，我們面臨一個轉變的時代——一切都在變，許多我們以前不敢想像的、不以爲然的事情，現在都一一實現了。

共產主義在一夜之間崩潰、東西德的合併、蘇聯的解體，在在都證明了時代在變，一切都在變。然而在這個變動的時代，每一個現代人及每一個企業，要何以自處、如何處得好及出色呢？只有兩種情形可以幫助我們，就是更加充實我們的智慧及增加我們的實戰經驗。

《實戰智慧叢書》原本即是強調「實戰」，因爲我們認爲唯有在面對競爭、對手強而有力的挑戰與壓力之下，爲了求生、求勝而擬定的種種決策和執行「過程」，最值得「珍惜」；也重視「智慧」，因爲智慧是衝破難局、克敵致勝的關鍵所在。

經驗是不能徒憑移植的，真正有用而能被我們所接納的經驗，必定是植根於本土的，所以，

《實戰智慧叢書》的出版內容，於譯介國外最新、最具實用價值、最適合國情的重要著作之外，我們念茲在茲的是如何讓所有經驗智慧生根。因此，我們希望能夠看到結合民族性、區域性及因特殊環境因素等形成的國人獨有的經營理念的闡發；我們相信在這塊土地上的商業領域裏，一定有許多充滿啓迪的「故事」與「經驗」正等著我們去發掘、整理、記錄，這些才是《實戰智慧叢書》真正及終極的目標。

在西方流傳著一則古老的笑話：有一位下級軍官問腓特烈大帝說：「我跟隨你出生入死，歷經百戰，為什麼始終只能位居低層，不能像另外許多袍澤一樣，節節高陞，光宗耀祖呢？」腓特烈大帝面帶微笑，指著一頭正由身邊經過，駄運輜重的驢子答道：「你知道嗎？這頭驢子也和你一樣，跟著我出生入死，身經百戰，但牠仍然只是一頭驢子哩。」

今天，我們看到許多行業，譬如：航空、百貨、半導體在美國紛紛面臨倒閉與崩潰的壓力與事實。為什麼這些在國外不易經營與經營不下去的行業，在國內反而欣欣向榮；人們躍躍欲試？我們有沒有真正深思，在全世界一片指責台灣貪婪聲中，為什麼台灣會有錢與有條件貪婪？及在全球的不景氣中，台灣却能一枝獨秀、屹立不搖？

答案很明顯地已經凸現在我們的面前，那即是——在我們的社會裡有一群人，他們默默地在耕耘、努力、付出；他們這樣做已經做了四十年。也因為有著他們，我們的社會才会有今天這個得

來不易經濟的奇蹟！

今天《實戰智慧叢書》已經忠實地發掘、整理記錄了一部份「資料」與「經驗」下來。當然，這個工作不是即興的與一時的，我們必須繼續走下去，除了已經在做、從事的人士之外，有志一同之士、同好，盍興乎來？

今天，只有知道充實自己智慧、增加實戰經驗的人士，能參與下一波的「變動」與「挑戰」……。

前言

聽顧客的抱怨，絕不是件樂事，有時尚且會覺得囉嗦、討厭。

因此，經常可見充耳不聞，或視為麻煩，只做適度道歉來處理抱怨的情況。

然而，抱怨卻是極為珍貴的客戶心聲、意見。所以不應敷衍搪塞或逃避那些抱怨，而應由正面來解決，求得顧客的信賴，以圖改善企業的體質。

「在事故發生的時候，才知道企業對於顧客的真正態度」，此乃筆者的一貫主張，而此事故之一即是來自顧客的抱怨。

然而，有多少的企業卻將抱怨想得極為簡單，於是馬虎地處理，或是置之不理，因此終為顧客所棄而不自知。

筆者曾在百貨公司工作，擔任課長的職位，實際上在面對抱怨的處理時，每次都覺得吃不消

，爲了解決而四處奔波。有時抱怨絲毫未解，處於抱怨的客戶及上司之間，真不是滋味。

所以離開了百貨公司，成爲一名消費者以後，便盡可能地壓抑自己不向企業抱怨。但是，若不抱怨的話，企業就幾乎不去注意自己所提供的缺陷商品及不佳的服務。基於此點，身爲消費者，應該說的就必須陳述出來。碰到太過惡劣的商品或服務時，便提出抱怨。而事實上預知的結果是企業對於抱怨的處理方式，其實只是馬虎地應付場面，對企業本身的進步毫無助益可言。

以上是促使筆者寫作此書的第一個理由。而第二個理由是因為市面上幾乎找不到處理抱怨的解說讀本，第三則是由於筆者擁有處理抱怨以及陳述抱怨雙方立場的諸多經驗，因此介於此兩者間，應能提出正確的處理方法。

對於本書是否能充分地解說抱怨的處置方法，筆者尙感到不安。只是本書若能提供爲處理抱怨所苦的各位，有些許幫助，則喜出望外了！

還有，書中的企業名皆以英文字母大寫來表示，而這些亦並非是企業名的字首，不過單純是以英文字母的A B C D順序來充當。同樣地，文中除了筆者的姓名以外，皆是假名。之所以如此，是因為其中每個案件只是引用來做爲處理抱怨的參考例子，並無非難各企業或個人的目的。

目錄

《實戰智慧叢書》出版緣起

主編的話

前言

第一章 爲什麼會有「抱怨」／一七

爲什麼顧客會產生抱怨

如何「處理抱怨」

分析抱怨產生的因素

第二章 如何預防抱怨的產生／三五

販賣優良的產品以杜絕抱怨

提供良好的服務來杜絕抱怨

防止貨品運送時產生不當

注意店內的安全措施

注意精神鬆懈時產生的小過失

第三章 如何接受顧客的抱怨／四九

由企業方面統一訓練應付抱怨的方法

個人如何巧妙地處理抱怨事件

巧妙的道歉方式

第四章 處理抱怨問題的高明手法／六五

與上司保持良好的默契

如何擔負處理抱怨的重任

減輕抱怨的初期訣竅

依照不同原因的實際處理訣竅

以電話或信函處理抱怨的訣竅

顧客情緒激動時的對應方法

第五章 企業內部處理抱怨的態度／九三

避免重蹈覆轍

正確地把握事件發生的原因