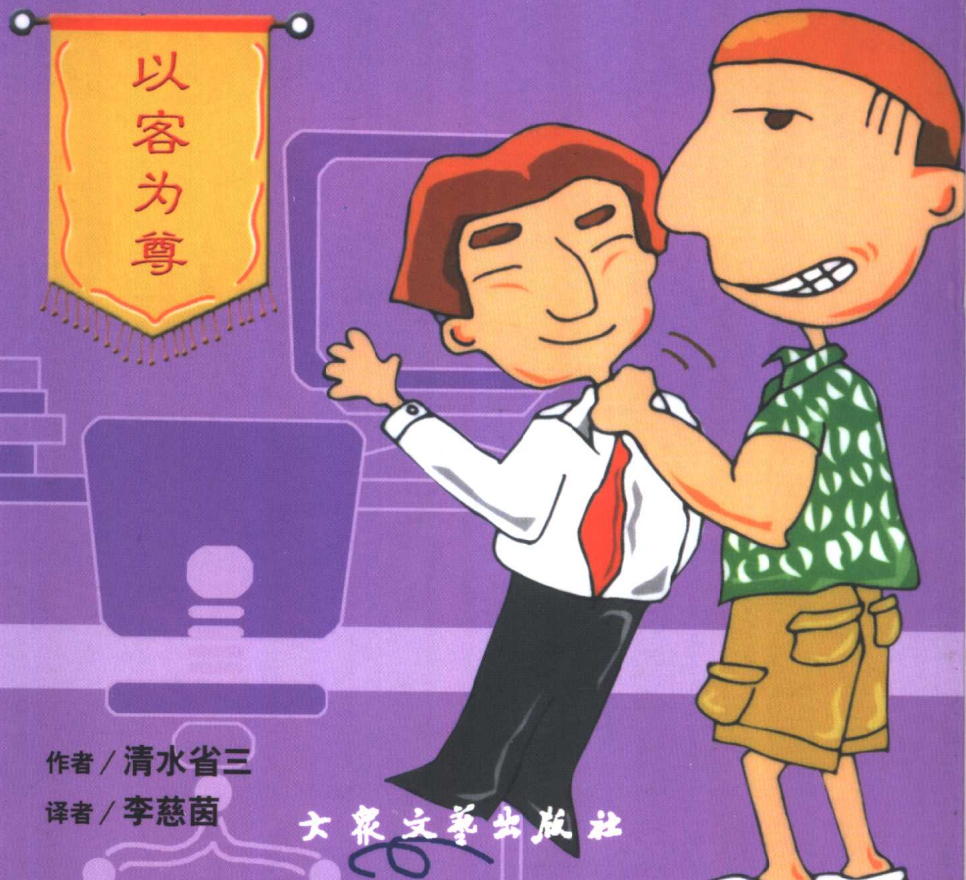


不怕顾客来找碴

~以客为尊的 80 则

服务心法

用优质服务堵住抱怨之声 用体贴如亲留住顾客的心
80 则处理顾客抱怨行动指南 让你待客轻松不棘手
再也不怕消费者申诉、吐苦水 从“不满意”中赢回一辈子的顾客！



作者 / 清水省三

译者 / 李慈茵

大众文艺出版社

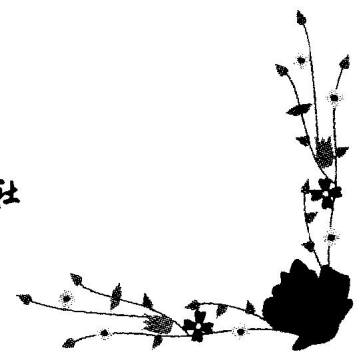
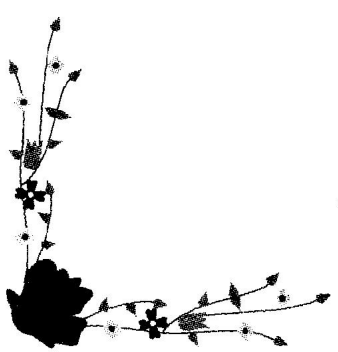


不怕顾客来找碴

~以客为尊的 80 则服务心法

作者/清水省三

译者/李慈茵



大众文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

不怕顾客来找碴/(日)清水省三著,李慈茵译.

—北京:大众文艺出版社,2003.9

ISBN 7-80171-332-x

I.不…

II.①清… ②李…

III.商业心理学—通俗读物

IV.I713.55-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 028431 号

北京市版权局著作权合同登记号 图字:01-2003-2260 号

不怕顾客来找碴

大众文艺出版社出版发行

(北京市东城区府学胡同甲 1 号 邮编:100007)

中国文联印刷厂印刷 新华书店经销

开本 880×1092 毫米 1/32 印张 9 字数 119 千字

2003 年 9 月北京第 1 版 2003 年 9 月北京第 1 次印刷

印数:1-10000 册

ISBN 7-80171-332-x/F·7

定价:16.00 元

版权所有,翻版必究。

大众文艺出版社发行部 电话:84040746

北京市东城区府学胡同甲 1 号 邮编:100007

前言

不怕顾客来找碴

RETAILER'S KNOW-HOW

由于经济繁荣、科技日新月异,人们对生活标准的要求也越来越高。因此顾客对于服务也有越来越挑剔的倾向,如今再加上个人权利意识的抬头,造就了只要是损害自己利益的事绝对会力争到底的社会生态。

这股风潮在销售业及服务业中特别明显。以目前的情况而言,只是要产品、待客态度、说话的方式等方面稍有闪失,都可能引来顾客极大的反弹。

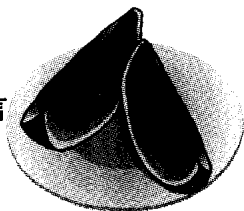
这时如果对顾客的抱怨满不在乎地虚应故事,那些不满的顾客就会掉头离去,不再上门光顾,最后可能连企业的生存命脉都不保。

因此,如何因应顾客的抱怨,让顾客能够接受公司的理念,正是笔者在本书想要汇整的顾客心理 Know-how,特别是想帮助销售业、服务业、制造业的从业者,得以一步步了解消费者的心态。

很幸运地,借由对外界募集“针对申诉事件,让顾客能够接受的善后处理”的相关体验时,笔者收到很多消费者寄来的宝贵经验。

“把不满的顾客变为一辈子的顾客”就是这本书的宗旨,除了提供这些个人体验外,并由笔者融合顾客抱怨的

前 言



理论来指出与顾客应对的绝佳技巧。

有一句话说“转祸为福”。面对顾客抱怨时,应能运用不同的处理方法,将顾客的不满转变为取得顾客信赖的契机。就如同目前行销市场上流行的一句话:如果没有 CS (顾客满意),企业就没有发展的愿景。

普遍来说,顾客一旦离开就不会再回来了。因此,如何能利用处理顾客抱怨的时机而取得顾客的信赖,诱导一些顾客回来,并找回流失的顾客,就是一门必修的大学问了。

希望读者能从本书中学到满足顾客需求的诀窍,并在适当时机加以活用。

编者 谨识



前言 /1

基础篇 真心体会顾客的抱怨 /1

- (1) 面对顾客抱怨时的心理准备——转祸为福 /2

再怎么说不必挑在这个时候 竹内祐司 /8

成为这家公司的股东 冲胡博雅 /14

- (2) 产生顾客抱怨的原因——抱怨是在什么时候产生的? /16

- (3) 因应顾客抱怨的基本理论 /25

- (4) 因应顾客抱怨的具体方法 /48

实战篇 让顾客心服口服的 80 则成功案例 /67

- 1 何谓诚实的制造商? 高桥结花 /68

- 2 打不开的盖子 末吉贵浩 /71

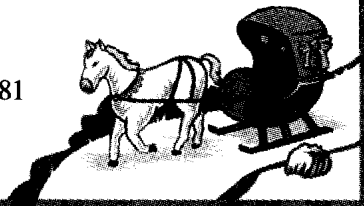
- 3 对peko.poko的父母爱 山本日出子 /73

- 4 自掏腰包 梁濑未穗 /76

- 5 抓住顾客的心 荒木瞳 /79

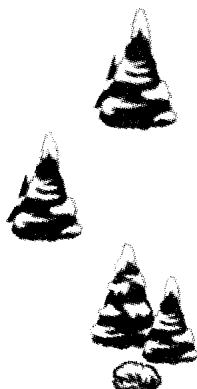
- 6 从外县市来的道歉 佐藤绫 /81

- 7 诚意 西正义 /84





录

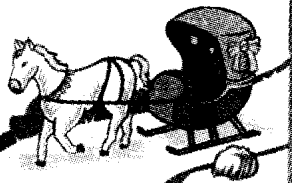
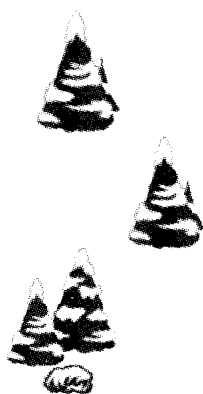


- 8 迅速处理的公家机关 野村夏子 /87
- 9 在约定时间到达 滨野正也 /90
- 10 从抱怨的顾客一跃成为产品的把关者 纸川千华 /93
- 11 宝贵的时间 三岛谦一 /96
- 12 令人窝心的服务 酒井里子 /99
- 13 小抱怨大处理 原智惠子 /102
- 14 忘记加砂糖的布丁 岸舞子 /105
- 15 好吃的豆腐 洼田一 /108
- 16 烤鱼的味道 涉谷美辉 /110
- 17 诚意所在 后藤顺 /114
- 18 家也是一种商品 川村玲子 /117
- 19 手制纽扣 桥本裕美 /120
- 20 十元硬币 桥川由美 /123
- 21 果然是一流品牌 庄子哲子 /126
- 22 朝气蓬勃的鲜花 中川亚纪子 /128
- 23 为冬眠做准备 泉优佳理 /130
- 24 老板的来信 前川浩一 /132
- 25 请收下这个哈密瓜 小池美津江 /134



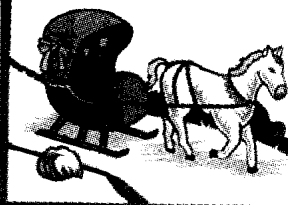
录

- 26 让人乐于前往的店 千装文武 /137
- 27 对医院的感激 沼田俊 /139
- 28 餐厅的迅速处理 竹田筱舞 /142
- 29 一语平息顾客怒气的女办事员 杉木宪昭 /145
- 30 让我有学习的机会 远藤俊也 /148
- 31 VIP室的第一号使用者 松田英世 /151
- 32 奉送帽子和水果篮 滨崎庆嗣 /153
- 33 真正的顾客 广濑奈穗子 /156
- 34 一枝自动铅笔 石井由浩 /159
- 35 彻底的修理令人毫无怨言 田边忠雄 /161
- 36 四倍的补偿 涉谷美辉 /164
- 37 温暖的善后处理 齐木三枝子 /166
- 38 无微不至 吉原淳子 /168
- 39 饺子里的头发 大治数子 /171
- 40 连蚂蚁都赶来吃的豆皮饭团 大村纯子 /174
- 41 一根毛发 富山荣子 /177





录

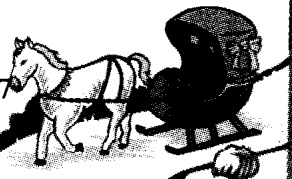


- 42 刚从巴黎赶来 橘川香奈 /179
43 坦率的服务生 大内诚 /181
44 弄错了 小西忠彦 /184
45 仿照奥黛丽赫本 堀口幸子 /187
46 崭新的衬衫 高桥文一 /189
47 自信和气魄 间敏幸 /191
48 重视意见调查 山下多惠 /193
49 值得尊敬的上司 大野吕尚美 /195
50 以忠实收视回报 山田贵子 /198
51 积极的回应 梅田都季雄 /200
52 猪逃走了 冈部美穗 /202
53 令我信赖的送货员 柊下京子 /205
54 葬礼的配乐 富川法道 /207
55 机智的随车导游 永松一枝 /209
56 感谢那位年轻的店员 山本笃 /212
57 逃走的猫 山本哲三 /215
58 赞美的功效 滨野洋子 /217
59 收银员的失误 久田见修 /219
60 微笑和比手画脚的道歉 町田



录

- 义隆 / 221
- 61 以幽默应对顾客抱怨 山口正高 /223
- 62 心胸宽大的面包店 铃木幸 /225
- 63 传真回函 相扑雪子 /228
- 64 针对抱怨提出建议 西泽保行 /230
- 65 百分百的说明 浅野政枝 /233
- 66 成为老主顾的理由 前田宗昭 /236
- 67 认真负责的职员 宝来龙一郎 /239
- 68 改变我心情的一句话 土屋真由美 /241
- 69 努力的模样 菊池和子 /243
- 70 菜贩的话 山田康智 /245
- 71 现在还是老主顾 田边香织 /247
- 72 积极处理的糕饼店 石田亘 /249
- 73 阿姨的微笑 重弘克则 /252
- 74 在海上漂流的户籍 山冈富美江 /254
- 75 至今还珍藏的信件 藤田有子 /257
- 76 孩子的梦想 天草美佳 /259





录

- 77 有良心的瓦斯公司 小川郁夫 /261
78 记得名字的效用 皆川晴绘 /263
79 让我心服口服的组长 大沼小百合 /265
80 第三台车也向他购买 大坪善昭 /268

后 记 /271



基础篇

真心体会顾客的抱怨

不怕顾客来找碴

REPRESENTATION

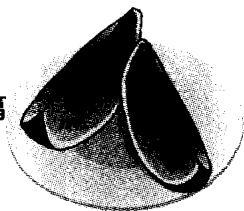
1 面对顾客抱怨时的心理准备

——转祸为福

不要害怕顾客的抱怨

不论任何行业都无法避免顾客的抱怨。理由很简单,凡是由人来做的事就难免会有过失。

不论是从事制造业、贩卖东西,抑或是提供服务的人,都免不了会犯错。不论在人生旅途或工作中,人都不可能十全十美,完全不发生任何疏失。不过,正因为是人,身心难免有疲惫的时候,有时甚至已经到了筋疲力竭的地步,即使努力想要振作,只要一不留神,魂魄就不知飞到哪了。在这种情况下,你不小心脱口而出的话,或者无意识的行为表现,往往连自己都料想不到,结果不但给



对方带来麻烦,有时还会得罪人;这些疏忽与误解,有时连好朋友都无法避免。

我们不妨进一步地说,客户的抱怨是起因于客户的想法和我们的想法有些差距。总归一句话,客户的通病就是任性。好的东西即使算他们便宜一点,他们还是宁愿选择服务周到的店。如果不幸遇到这样的客人,你就要有心理准备,忍受他那不时挑毛病及嫌弃的癖好。

按照以上的说法,我们就不得不思考一下,究竟什么样的行业一定会有顾客抱怨的情况产生?每次遇到有人抱怨自己的商品不好,心里就会噗通噗通地直跳,这样的疲劳轰炸甚至会造成恐惧症,使工作做不下去,东西也卖不出去。

因此,笔者在此想强调的就是,面临顾客抱怨时千万不能害怕。

没有人希望遇到这种情况,但是顾客的抱怨终究还是会存在的。每次有顾客找上门,我们都会下意识地觉得又要面对讨厌、难缠的客人,心里难免有“好害怕”、“好讨厌”、“既然事情已经发生

不怕顾客来找碴

REPEATING HEADLINE

了,没办法,只好硬着头皮应付了”,或者是“我来想想比较好的应付方法”……等念头,而这一念之间,往往就是处理顾客抱怨的胜负关键。所以,绝对“不要害怕顾客的抱怨”。

希望读者阅毕本书后,能够更积极地面对顾客抱怨的问题,千万不要害怕去面对它。

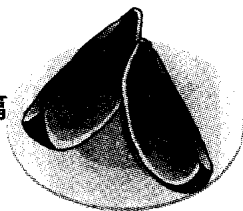
顾客的抱怨并不是针对你

“为什么我非得要面对那些专挑毛病的客人呢?”

“为什么我非得当场被人大声辱骂?”

如果心中存有这样的念头,那你就太消极了。

“我已经够快了,还叫我客气一点! 毕竟我也是××大学毕业的,也拿到二级贩卖员的检定,对于待客用语的使用比那些抱怨的客人至少清楚十倍,接待客人的礼貌我也了若指掌;叫我修正刚刚说的话,好好学习一下真正的待客礼节? 有没有搞错? 对于那些眼中只有钱、极度虚荣的顾客,真



叫人受不了。”以上的想法就是把顾客的抱怨和自己的个性、背景、社会价值观的种种现象混为一谈的情况。

长期在店面接待客人，或者从事访问推销的人，一定不只一、两次碰到这样的情况吧！

笔者年轻的时候也曾做过挨家挨户拜访的推销员。有一次在拜访客户时，卖酒的批发商老板对我说：“像你这种人不要再踏进我家门槛一步。”被赶出门后的持续两个月，我整个人精神不济，完全无法从错愕中恢复过来。

现在回想那个老板对我的不满，我发现他并不是否定我这个人，而是否定了那个曾经不守承诺的清水省三。

当初如果想开了，那两个月就不会这么懊恼了。其实，如果我诚恳地向他道歉：“对不起，我没有信守承诺，这是我的错……”并且很具体地提出事后的赔偿办法，我相信一定能得到他的谅解，再度获得他的信任。

正如上述所言，这样的顾客抱怨其实无关你