

物流资格考试综合辅导:面对愤怒客户的五大诀窍 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/220/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E8_B5_84_E6_c67_220238.htm

海陆空专业物流运输大型货运代理企业，因其特殊性决定了在日常业务操作中会有客户投诉，如何处理好客户投诉并将投诉转为营销活动，也就是我们通常所说的危机公关，自然也就成为大家共同关注的话题。

一、日常业务中可能产生的操作失误

1.业务人员操作失误。计费重量确认有误；货物包装破损；单据制作不合格；报关/报验出现失误；运输时间延误；结关单据未及时返回；舱位无法保障；运输过程中货物丢失或损坏等情况。

2.销售人员操作失误。结算价格与所报价格有差别；与承诺的服务不符；对货物运输过程监控不利；与客户沟通不够，有意欺骗客户等。

3.供方操作失误。运输过程中货物丢失或损坏；送（提）货时不能按客户要求操作；承运工具未按预定时间起飞（航）等。

4.代理操作失误。对收货方的服务达不到对方要求，使收货方向发货方投诉而影响公司与发货方的合作关系等。

5.客户自身失误。客户方的业务员自身操作失误，但为免于处罚而转嫁给货代公司；客户方的业务员有自己的物流渠道，由于上司的压力或指定货而被迫合作，但在合作中有意刁难等。

6.不可抗力因素。天气、战争、罢工、事故等所造成的延误、损失等。以上情况都会导致客户对公司的投诉，公司对客户投诉处理的不同结果，会使公司与客户的业务关系发生变化。

二、对不同的失误，客户有不同的反应

1.偶然并较小的失误，客户会抱怨。失误给客户造成的损失较小，但公司处理妥当，使多年的客户关系得以稳

定。2.连续的或较大的失误会遭到客户投诉。客户抱怨客服人员处理不当，而此时，客户又接到他的客户的投诉，转而投诉货代等。3.连续投诉无果，使得客户沉默。由于工作失误，客户损失较大，几次沟通无结果。如果出现这种情况，一般而言，通常会出现两种结果，一是客户寻求新的合作伙伴；另一种则是客户没有其他的选择，只能继续与我们合作。所有这些可以归纳为四步曲：客户抱怨、客户投诉、客户沉默、客户丢失。其实这些情况在刚出现时，只要妥善处理是完全可以避免的。因为当客户对你进行投诉时，就已说明他还是想继续与你合作，只有当他对你失望，选择沉默，才会终止双方的合作。

三、正确处理，投诉会带来相应商机

- 1.一位客户的投诉得到了圆满解决，他会将此次满意的经历告诉他的客户，至少会是三个以上。据专业研究机构研究表明，对客户投诉的圆满解决，其广告效应比媒体广告效应高两到三倍。
- 2.问题被圆满解决了的投诉客户将会比其他客户更加忠诚，他们甚至会积极地赞美并宣传货代公司的产品及服务。
- 3.有效解决有难度的投诉，会提高客服人员今后与客户打交道的技巧。

四、客户投诉处理五大技巧

- 1.虚心接受客户投诉，耐心倾听对方诉说。客户只有在利益受到损害时才会投诉，作为客服人员要专心倾听，并对客户表示理解，并做好记要。待客户叙述完后，复述其主要内容并征询客户意见，对于较小的投诉，自己能解决的应马上答复客户。对于当时无法解答的，要做出时间承诺。在处理过程中无论进展如何，到承诺的时间一定要给客户答复，直至问题解决。
- 2.设身处地，换位思考。当接到客户投诉时，首先要有换位思考的意识。如果是本方的失误，首先要代表公司表示道歉，并

站在客户的立场上为其设计解决方案。对问题的解决，也许有三到四套解决方案，可将自己认为最佳的一套方案提供给客户，如果客户提出异议，可再换另一套，待客户确认后再实施。当问题解决后，至少还要有一到二次征求客户对该问题的处理意见，争取下一次的合作机会。例如，某货运公司的A、B两名销售人员分别有一票FOB条款的货物，均配载在D轮从青岛经釜山转船前往纽约的航次上。开船后第二天，D轮在釜山港与另一艘船相撞，造成部分货物损失。接到船东的通知后，两位销售人员的解决方法如下：A销售员：马上向客户催收运杂费，收到费用后才告诉客户有关船损一事。B销售员：马上通知客户事故情况并询问该票货物是否已投保，积极协调承运人查询货物是否受损并及时向客户反馈。待问题解决后才向客户收费。结果A的客户货物最终没有损失，但在知道真相后，对A及其公司表示不满并终止合作。B的客户事后给该公司写来了感谢信，并扩大了双方的合作范围。

3.承受压力，用心去做。当客户的利益受到损失时，着急是不可避免的，以至于会有一些过分的要求。作为客服人员此时应能承受压力，面对客户始终面带微笑，并用专业的知识、积极的态度解决问题。例如，某货运公司接到国外代理指示，有一票货物从国内出口到澳洲，发货人是国内的H公司，货运公司的业务员A与H公司业务员D联系定舱并上门取报关单据，D因为自己有运输渠道，不愿与A合作，而操作过程中又因航班延误等原因D对A出言不逊，不予配合。此时，A冷静处理，将H公司当重要客户对待。此后，D丢失了一套结关单据，A尽力帮其补齐。最终，A以自己的服务、能力赢得了D的信任，同时也得到了H公司的信任，使合作领

域进一步扩大。4.有理迁让，处理结果超出客户预期。纠纷出现后要用积极的态度去处理，不应回避。在客户联系你之前先与客户沟通，让他了解每一步进程，争取圆满解决并使最终结果超出客户的预期，让客户满意，从而达到在解决投诉的同时抓住下一次商机。例如，C公司承揽一票30标箱的海运出口货物由青岛去日本，由于轮船暴舱，在不知情的情况下被船公司甩舱。发货人知道后要求C公司赔偿因延误运输而产生的损失。C公司首先向客户道歉，然后与船公司交涉，经过努力船公司同意该票货物改装3天后的班轮，考虑到客户损失将运费按八折收取。C公司经理还邀请船公司业务经理一起到客户处道歉，并将结果告诉客户，最终得到谅解。结果该纠纷圆满解决，货主方经理非常高兴，并表示：“你们在处理纠纷的同时，进行了一次非常成功的营销活动”。

5.长期合作，力争双赢。在处理投诉和纠纷的时候，一定要将长期合作、共赢、共存作为一个前提，以下技巧值得借鉴：A、学会识别、分析问题；B、要有宽阔的胸怀，敏捷的思维及超前的意识；C、善于引导客户，共同寻求解决问题的方法；D、具备本行业丰富的专业知识，随时为客户提供咨询；E、具备财务核算意识，始终以财务的杠杆来协调收放的力度；F、有换位思考的意识，勇于承担自己的责任；G、处理问题时留有回旋的余地，任何时候都不要将自己置于险境；H、处理问题的同时，要学会把握商机。通过与对方的合作达到双方共同规避风险的共赢目的。此外，客服人员应明白自己的职责，首先解决客户最想解决的问题，努力提升在客户心目中的地位及信任度，通过专业知识的正确运用和对公司政策在不同情况下的准确应用，最终达到客户

与公司都满意的效果。100Test 下载频道开通，各类考试题目
直接下载。详细请访问 www.100test.com