

货代综合辅导: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_ti2020/274/2021_2022__E8_B4_A7_E4_BB_A3_E7_BB_BC_E5_c67_274647.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。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