

货代公司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_ti2020/36/2021_2022__E8_B4_A7_E4_BB_A3_E5_85_AC_E5_c30_36229.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。

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