

客戶申訴處理機制和標準流程

一. 顧客現場抱怨或申訴 SOP 處理標準作業流程：

(一) 顧客抱怨以現場言語表達方式時，第一線服務人員若無法有效解決時，應由其各單位負責主管出面瞭解實情，且應以立即消弭客訴及抒解客抱怨為第一考慮原則。

(二) 現場抱怨處理原則：

I. 態度誠懇專注傾聽客戶的客訴及客抱怨意見和問題。

II. 用同理心去安撫對方的情緒。

III. 適時予以道歉以釐清問題查明原因。

IV. 不要用否定或是懷疑的字眼，要幫顧客找方法或是給予足夠的台階下，提出解決方案答覆處理。

V. 確認彼此的協議和後續事項持續追蹤。

VI. 客訴及客抱怨檢討改善及加強服務。

(三) 依顧客的抱怨及客訴內容區分，歸屬於何項業務範圍(管理流程、服務人員)。

(四) 避免在消費場所內，特別是櫃檯處發生爭執，請顧客至安靜的環境，依抱怨及申訴內容，召請負責主管協助解決顧客之問題。

(五) 顧客之客訴抱怨問題，若無法於當場回覆者，對顧客表示我們是一家著重商譽信譽的企業，我們對顧客非常信任，顧客也因信任我們才會來消費，公司將完全負責處理顧客的投訴。因此請他留下聯絡電話，將儘速回覆顧客有關處理之情形。

二. 電話抱怨或申訴 SOP 處理標準作業流程

(一) 接聽人員接到顧客抱怨或客訴電話，應抱持『用同理心去安撫對方的情緒且傾聽客戶的客訴及客抱怨意見和問題』以瞭解其顧客客抱怨或客訴之實際需求及期待處理的問題所在。

(二) 依顧客的抱怨及客訴內容區分，歸屬於何項業務範圍(管理流程、服務人員)，並填寫顧客訴及客抱怨受理單。

(三) 如顧客的抱怨及客訴事項，接聽人員若無法於電話中處理，應委婉告知顧客，並轉接至各單位負責主管，並簡述客訴及客抱怨內容讓承接案件人員能迅速瞭解狀況，以便處理。

(四) 顧客之客訴抱怨問題，若無法於電話中處理解決，應對顧客表示我們是一家著重商譽信譽的企業，我們對顧客非常信任，顧客也因信任我們才會來消費，公司將完全負責處理顧客的投訴。因此請他留下聯絡電話，將儘速回覆顧客有關處理之情形。

三. 書面、網路留言或電子郵件客抱怨、客訴 SOP 處理標準作業流程

(一) 顧客運用信件或透過網站留言反映、申訴電子郵件。

(二) 依書面或電子郵件之抱怨或申訴內容分文處理，歸屬於何項業務範圍(管理流程、服務人員)。

(三) 並轉書面、網路留言或電子郵件信接至各單位負責主管。

(四) 如顧客選擇抱怨不需回覆或其抱怨事實不具體又未留下聯絡電話時，則於負責主管簽核後結案存查。

參、常見顧客客訴的因由及歸屬類別：

有關服務人員常見顧客客訴的因由： 態度不良、不尊重 、溝通不良、不專業、一問三不知

處理模式：不護短、承認改善、感謝顧客。

申述處理機制

敬告所有的雇主和求職者請注意

申述處理機制如下

抱怨申訴流程：

1. 可以透過電話、郵寄、傳真、E-mail 或是親自臨櫃的方式來申訴。
2. 我們會依據分類將問題分配到該負責的單位（分別為：客服、業務組）
3. 假使您反應的問題可以即時處理，我們現場處理的人員會負責協助處理。
4. 若屬於不能即時處理的項目，再經過協調及處理後會將處理的結果回覆。

公司客服聯絡方式如下：申訴電話：02-27117762

申訴電子信箱：claim@a-kas.com