

**Жалоба как подарок. Обратная связь с клиентом — инструмент маркетинговой стратегии**

Джанелл Барлоу, Клаус Меллер

**A Complaint is a Gift: Using Customer Feedback As a Strategic Tool**

Janelle Barlow, Klaus Moeller

1. Клиенты всегда имеют право на недовольство, даже если мы считаем их жалобы нелепыми, необоснованными или неудобными.
2. Жалуясь, клиенты показывают, что по-прежнему доверяют компании, и дают возможность исправить ситуацию. Наименее лояльные клиенты не тратят свое время на жалобы.
3. Нужно полностью пересмотреть роль жалоб в современных деловых отношениях. Для этого нужно научиться входить в положение разочарованных людей и осознать значение жалобы для достижения поставленных целей в бизнесе.
4. Часто информацию, извлекаемую из жалоб клиентов, невозможно получить никаким другим способом. Обслуживающий персонал должен научиться фокусировать внимание на содержании жалобы, а не на ее форме.
5. Статистика свидетельствует: если клиенты верят, что их жалобы будут приняты доброжелательно и возымеют действие, они, скорее всего, снова обратятся в компанию.
6. Плохое отношение организации к жалобам запускает цепную реакцию негативных последствий: клиенты обижаются, репутация компании страдает, жалобы прекращаются, качество продуктов и услуг падает из-за отсутствия обратной связи, снижается мотивация сотрудников, клиентов становится все меньше.
7. Клиенты хотят разных вещей в зависимости от ситуации. Различайте жалобы двух типов: 1) обстоятельства, которые можно и нужно исправить; 2) ситуации, которые нельзя исправить, но клиенты хотят выразить свои чувства и быть услышанными.
8. Чтобы превратить недовольного клиента в преданного, в ответ на жалобу можно предложить: искренние извинения, снижение цены, бесплатное обслуживание или подарок, купон на скидку, гарантию того, что компания приняла меры и случившееся больше не повторится.
9. Сначала поблагодарите клиента за то, что он сообщает ценную для компании информацию, и только потом извиняйтесь. Затем примите меры для устранения ошибки, предложите компенсацию и убедитесь, что клиент остался доволен.
10. Принимая меры, наказывайте не людей, а процесс. Ваша задача — сохранить отношение к жалобам клиентов как к подарку.

# Жалоба как подарок

Джанелл Барлоу, Клаус Меллер

Авторы книги предлагают новый взгляд на жалобы клиента — они рассматривают их как подарки, как дешевый и эффективный способ совершенствовать качество продукции и сервиса и оптимизировать бизнес.

## УРОВНИ ЖАЛОБ



### ЖАЛОБА КОМПАНИИ

Потребители выражают свое недовольство продавцам или обслуживающему персоналу



### ЖАЛОБА ДРУГИМ ЛЮДЯМ

Потребители не жалуется компании, а рассказывают о своем негативном опыте знакомым, не обращаясь больше в эту компанию

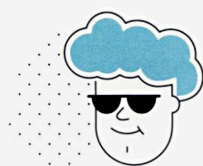
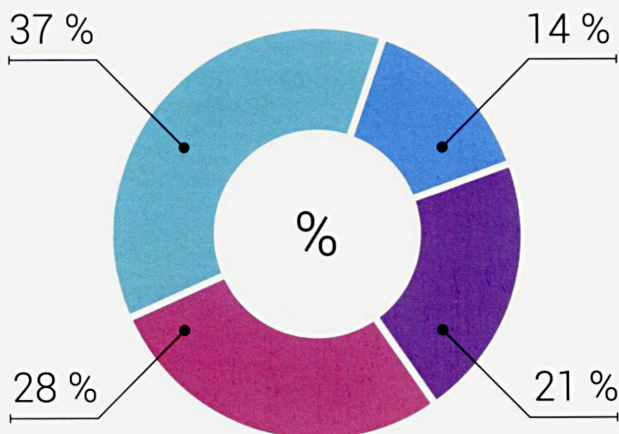


### ЖАЛОБА ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЕ

Потребители прибегают к помощи третьих лиц: юристов, журналистов — или обращаются в общество по защите прав потребителей

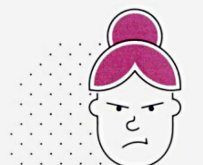
ЖАЛОБЫ КЛИЕНТОВ — ЭТО ПОДАРОК ДЛЯ КОМПАНИИ, ОНИ ДАЮТ ВОЗМОЖНОСТЬ УЗНАТЬ, ЧТО ИДЕТ НЕ ТАК, И ИСПРАВИТЬ

## КАТЕГОРИИ ЖАЛУЮЩИХСЯ КЛИЕНТОВ



### ЗАЯВИТЕЛИ

**Перспективные**  
Сообщают компании о своем недовольстве, помогают организации улучшить свою работу



### АКТИВИСТЫ

**Мстительные**  
Всегда стремятся не только возместить свои потери, но и испортить репутацию компании. Никогда не возвращаются



### РАЗГНЕВАННЫЕ

**Опасные**  
Ничего не говоря сотрудникам организации, распространяют порочащие сведения всем и каждому



### ТИХОНИ

**Молчаливые**  
Никогда не жалуется и не распространяют никакую информацию о компании, но неизвестно, что может стать для них последней каплей

## ВОСЕМЬ ШАГОВ ФОРМУЛЫ «ЖАЛОБА = ПОДАРОК»



### БЛАГОДАРИТЕ

Нет лучшего способа показать человеку свое радушие, чем сказать спасибо



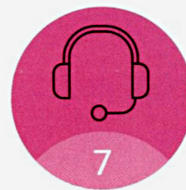
### ИЗВИНЯЙТЕСЬ

Извинение за ошибку — очень важный шаг, но он не должен быть первым



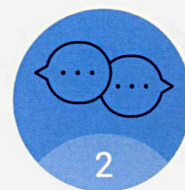
### СПРАШИВАЙТЕ

Выясните необходимую информацию, чтобы уладить ситуацию



### УБЕЖДАЙТЕСЬ

Убедитесь, что клиент доволен. Созванивайтесь с клиентами, чтобы узнать о произошедшем



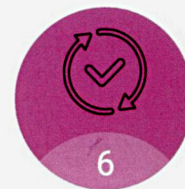
### ОБЪЯСНЯЙТЕ

Почему приветствуете жалобу и как она поможет вам лучше разобраться в проблеме



### ОБЕЩАЙТЕ

Обещайте незамедлительно принять меры для решения проблемы



### ИСПРАВЛЯЙТЕ

Если вы быстро исправите ошибки, клиент останется доволен, так как его проблему сочтут неотложной



### ПРЕДОТВРАЩАЙТЕ

Проинформировав сотрудников компании о жалобе, предотвратите подобную проблему в будущем