

ASIAKAS- PALAUTTEIDEN KÄSITTELY

**ASIAKKAILTA SAATU PALAUTE ON AINOA ASIA, JOLLA
YRITYS VOI KEHITTÄÄ TOIMINTAANSA
ASIAKASLÄHTÖISEKSI**

ASIAKASPALAUTE

Asiakkaalla aina oikeus antaa palautetta

Reklamaatio = asiakkaalta saatu suullinen tai kirjallinen ilmoitus palvelusta tai tuotteesta, johon hän ei ole tyytyväinen

Asiakkaalta saatuun reklamaatioon on aina suhtauduttava vakavasti
-> aihe voi ehkä tuntua pieneltä, mutta on asiakkaalle suuri

Asiakkaan on saatava tuntee, että hänen antamaansa palautetta ryhdytään selvittämään asiallisesti ja viipymättä

Vie asiakaspalaute aina eteenpäin, olipa se ruusuja tai risuja

Pyri aina siihen, että jos on sattunut virhe, se korjataan / hyvitetään heti paikan päällä -> asiakas lähtee paikan päältä tyytyväisenä -> maine säilyy ja vältetään huonon palautteen leviäminen

Asiakaspalaute on hyvä tilaisuus korjata asia kuntoon -> Yrityksen toiminta on asiakaslähtöistä

PALAUTEKANAVIA

Asiakas voi antaa palautetta hyvin monella tavalla ja monessa paikassa, mm.

- Paikan päällä suullisesti
- Sähköpostilla
- Yrityksen omissa kanavoissa, esim. nettisivuilla
- Googlen arvosteluissa
- Facebook
- Monissa ruokapalvelualustoissa, esim. Tripadvisor, Tabel Online, Quandoo

Tarjoilijan on hyvä ottaa selvää yrityksen palautteenantokanavista, ja tutustua saatuihin palautteisiin säännöllisesti

KUN ASIAKAS REKLAMOI, MUISTA

Ole vilpittömästi pahoillasi siitä, että asiakkaalle on aiheutunut harmia -> empatia auttaa

Kuuntele, mitä sanottavaa asiakkaalla on, älä keskeytä

Säilytä malttisi -> jos hermostut, ote karkaa käsistä ja ammattitaitoasi voidaan kyseenalaistaa

Toimi virheiden korjaamiseksi, olivatpa ne kenen tahansa aiheuttamia

Ota selvää yrityksen hyvittämiskäytännöistä etukäteen, ja noudat niitä yhdenmukaisesti

Virhe voi johtua myös asiakkaasta ja hänen tekemistä virheistä, vältä asiakkaan nolaamista

Asiakas, joka reklamoi on tärkeä -> yritys saa tätä kautta tiedon virheestä tai puutteesta, ja se voidaan korjata

Muista aina kiittää asiakkaan hänen antamastaan palautteesta -> asian korjaamalla voi pelastaa asiakassuhteen!

Asiakaspalvelutyössä olevan on syytä muistaa, että vaikka asiakas purkaa kiukkuaan, valitukset ovat harvoin henkilökohtaisuuksia -> henkilökohtaisuuksiin menevää palautetta ei tarvitse kenenkään kuunnella

Pyydä esihenkilösi apuun tarvittaessa