

15.834 客户抱怨〔客诉〕

请阅读本堂课之补充讲义，并且思考以下问题：

- 哪一些回复函写得好？为甚么？
- 哪一些回复函写得不好？为甚么？
- 有回复一定比不回复好吗？
- 从客户抱怨和对应处理中，公司得到了甚么？