

15.834 客戶抱怨〔客訴〕

請閱讀本堂課之補充講義，並且思考以下問題：

- 哪一些回覆函寫得好？為甚麼？
- 哪一些回覆函寫得不好？為甚麼？
- 有回覆一定比不回覆好嗎？
- 從客戶抱怨和對應處理中，公司得到了甚麼？