

客诉管理是一种投资

- 争取新客户的成本 V.S. 留住老客户的成本
- 忠诚度
- 口碑〔有正面也有负面〕
- 设计产品改变时可参考的信息

公司得到的回报可能会超过付出的代价

你不可能让每个客户都高兴

- 损失一些客户是可以接受的
- 但是你还是需要倾听这些流失客户的意见

关于客诉管理，组织常犯的问题：

- 管理阶层无法接触到客诉问题？问题会越来越严重
- 客诉多，员工的奖励就少