

客訴管理是一種投資

- 爭取新客戶的成本 V.S. 留住老客戶的成本
- 忠誠度
- 口碑〔有正面也有負面〕
- 設計產品改變時可參考的資訊

公司得到的回報可能會超過付出的代價

你不可能讓每個客戶都高興

- 損失一些客戶是可以接受的
- 但是你還是需要傾聽這些流失客戶的意見

關於客訴管理，組織常犯的問題：

- 管理階層無法接觸到客訴問題 → 問題會越來越嚴重
- 客訴多，員工的獎勵就少