

مدیریت شکایت، ابزار وفادارسازی مشتریان

بسیاری از بانکها و موسسات مالی از انتقاد و شکایت مشتریان واهمه دارند، در حالی که انتقاد و بازخورد منفی درباره خدمات، فرصتهای طلایی برای آنها محسوب می گردد .

همیشه تعداد زیادی از مشتریان ناراضی بدون این که نارضایتی خود را اعلام نمایند، با بانک خود قطع رابطه می کنند و به سمت رقبا می روند زیرا اعتراض و شکایت را خلاف ادب، شخصیت و پردردسر می دانند و هیچ چیز بدتر از آن نیست که مشتریان از خدمات ناراضی باشند و بدون هیچ انتقاد و ابراز نارضایتی، این نارضایتی را به دوستان، افراد خانواده خود و سایر مشتریان منتقل نمایند .

هیچ بانک و موسسه مالی تاکنون نتوانسته رضایت کامل همه مشتریان را جلب نماید، اما رضایت سنجی از مشتریان می تواند بانکها و موسسات اعتباری را در شناخت ضعفهای خود یاری نماید. از آنجا که امروزه اکثر مشتریان رضایت و نارضایتی خود از خدمات بانکهای خود را در شبکه های اجتماعی منعکس می نمایند، بررسی این بازخوردها نیز بانکها را در ارائه خدمات بهتر به مشتریان و کسب رضایت آنها یاری می نماید .

کسب رضایت مشتریان پیش شرط موفقیت بانکهاست و منافع مدیریت شکایت مشتریان به شرح ذیل می باشد :

رسیدگی و مدیریت شکایت مشتریان این احساس را به مشتریان می دهد که بانکها نگران آنها هستند و با شخصی سازی خدمات سعی در کسب رضایت مشتریان دارند.

با اعتراض و شکایات مشتریان از خدمات بانک و یا نحوه ارائه خدمات، بانکها می توانند نواقص و مشکلات خود را شناسایی و برای رفع آن تلاش نمایند. به عبارت دیگر، هیچ کسی بهتر از مشتری نمی تواند به بانک بگوید که محصولات و خدماتش چه معایبی دارد و بهتر است چگونه باشد تا سودآوری بیشتری داشته باشد. پس، در قبال شکایت و انتقاد مشتریان نباید جبهه گرفت، بلکه به خاطر توجهی که مشتری نشان داده است باید از او قدردانی کرد.

زمانی که مشتریان شکایت و نارضایتی خود را به طریقی (مثلا از طریق شبکه های اجتماعی)، منعکس می نمایند، بانکها می توانند مشتریان را شناسایی کرده و روابط خود را با آنان تحکیم نمایند و مانع از مراجعه این مشتریان به سایر بانکها گردند و از این طریق مشتری را وفادار سازند. لذا مدیریت شکایت مشتریان می تواند ابزار وفادارسازی مشتریان شود .

از آنجا که تنها تعداد کمی از مشتریان ناراضی اعلام نارضایتی می کنند، پس اگر نارضایتی مشتریان تبدیل به رضایت شود، میزان وفاداری آنها به شما بسیار بیشتر از مشتریانی خواهد بود که از اول از شما راضی بوده اند.