

# Cách kiểm chế sự tức giận của khách hàng

May 27,2008 00:00 by phunghoang

Với sự phát triển của kinh tế thị trường sự cạnh tranh gay gắt giữa các nhãn hiệu về chất lượng và giá thành sản phẩm đã buộc các doanh nghiệp phải nghĩ đến một giải pháp hiệu quả để giữ chân khách hàng. Đó là dịch vụ chăm sóc khách hàng hoàn hảo.



Các doanh nghiệp, khách hàng luôn là "thượng đế". Do đó, trong trường hợp hác hàng đến tận công ty và kêu ca, phàn nàn về sản phẩm và dịch vụ. *Những lời khuyên sau đây giúp bạn giải quyết vấn đề trên một cách hiệu quả.*

## 1. Tiếp cận khách hàng

Khi khách hàng đến công ty phàn nàn về sản phẩm và dịch vụ, thay vì có những phản ứng tiêu cực, hãy cố gắng kiểm chế sự tức giận của khách hàng trước khi tìm hiểu chi tiết của vấn đề.

Khách hàng luôn luôn cảm thấy khó chịu khi sản phẩm và dịch vụ họ mua về không được như mong đợi. Có thể bởi vì họ chưa hiểu rõ về sản phẩm/dịch vụ hoặc là dịch vụ chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp mắc một chút sơ xuất gì đó.

Tuy nhiên, trong bất cứ trường hợp nào, cũng phải thừa nhận những sai sót về mình và họ có quyền được tức giận và phàn nàn như thế. Việc tiếp cận và lắng nghe cẩn thận, hiểu xem họ tức giận vì điều gì để từ đó có thể tìm ra nguyên nhân gây nên những cảm xúc đó.

## 2. Lắng nghe

Lắng nghe từng từ trong câu, xem khách hàng nhấn mạnh đến những vấn đề nào để nhận ra nguồn gốc của sự tức giận đó.

Khi khách hàng trút hết sự tức giận, khởi nguồn của những "cơn lốc" đó không phải do lỗi của cá nhân. Nếu khách hàng có những lời lẽ không hay ho thì đơn giản là bởi vì họ muốn công ty phải thừa nhận và giải quyết vấn đề cho họ mà thôi.

Do đó, cần phải tiếp cận tình huống và nhận trách nhiệm về phía công ty và đảm bảo chắc chắn với khách hàng rằng vấn đề của họ sẽ được giải quyết nhanh chóng.

## 3. Kiên nhẫn

Khi khách hàng đang ở đỉnh điểm của sự tức giận và thất vọng, không nên phản ứng ngay

mà hãy kiên nhẫn lắng nghe. Khi khách hàng đã trút hết giận, tìm cách giải thích vấn đề để giúp họ bình tĩnh hơn.

Đôi khi vì không thể kiềm chế nên họ không cho bất cứ nhân viên nào nói hết câu mà tiếp tục trách móc, thì khi đó cứ để khách hàng xả hết sự bức dọc, nín thở, kiên nhẫn chờ đợi rồi mới trình bày tiếp.

#### **4. Nói nhẹ nhàng**

Nếu khách hàng to tiếng hoặc tỏ thái độ đối khác thường, hãy bình tĩnh, giải thích bằng một giọng nhẹ nhàng và chắc chắn. Nhưng nếu cố gắng nói to hơn và ngắt lời họ thì chắc chắn khách hàng sẽ sẵn sàng bước vào một cuộc "khẩu chiến" chứ không cần biết đang nói điều gì.

Trong trường hợp này, cách tốt nhất là "im lặng là vàng", sau đó diễn giải vấn đề bằng một giọng nói dễ nghe để có thể truyền đạt hết những điều muốn nói.

Mặc dù lúc đầu, dường như họ không quan tâm, nhưng hãy nhớ rằng, khách hàng tìm đến công ty là để tìm cách giải quyết vấn đề và tìm kiếm lời khuyên, do đó, dù gì thì họ cũng sẽ tiếp thu nếu như nhân viên của công ty nhiệt tình và kiên nhẫn.

#### **5. Đảm bảo độ tin cậy**

Sau khi đã lắng nghe cẩn thận, hãy đảm bảo với họ rằng, vấn đề đó sẽ được giải quyết và luôn luôn đặt lợi ích của họ lên đầu. Để cam đoan một lần nữa, có thể viết vào giấy, khách hàng sẽ an tâm hơn.

#### **6. Đặt khách hàng lên đầu**

Trong hầu hết các trường hợp, sẽ có hai xung đột xảy ra cùng lúc phải đối phó với sự tức giận của khách hàng. Thứ nhất đó là sự lo lắng của họ và thứ hai là vấn đề về sản phẩm và dịch vụ của công ty, cái quan trọng cần biết đó phải đặt sự thông cảm với sự tức giận của khách hàng lên trên hết. Bởi khi đã kiềm chế được cảm xúc của khách hàng thì mới có thể bình tĩnh và tập trung để giải quyết vấn đề thứ hai được.

#### **7. Phân tích vấn đề**

Khi đã có cơ hội giải thích về sản phẩm và dịch vụ của công ty, bằng sự trải nghiệm và nỗ lực, hãy phân tích vấn đề để tránh gây hiểu nhầm cho khách hàng. Sau đó, hãy đảm bảo với khách hàng rằng tình trạng này sẽ không thể xảy ra lần thứ hai nữa. Điều này được chứng minh bằng chính sự quan tâm và lòng nhiệt tình khi giải quyết vấn đề.

#### **8. Theo đuổi**

Lời cảm ơn trong mọi trường hợp đều rất cần thiết, đặc biệt là với những góp ý của khách hàng về sản phẩm và dịch vụ. Do đó, muốn lôi kéo và có được lòng trung thành của khách hàng, thường xuyên gọi điện để thể hiện sự quan tâm và chăm sóc chu đáo khách hàng bằng những dịch vụ tốt nhất.