

Sự cố rủi ro và Giải quyết khiếu nại



Mẹo xử lý khiếu nại dành cho nhân viên

Hướng dẫn:



Điều quan trọng là nhân viên phải có sự chuẩn bị để thực hiện chính sách và quy trình xử lý khiếu nại và ý kiến đóng góp của bạn. Những nhân viên có khả năng tiếp nhận khiếu nại và có thể tham gia xử lý khiếu nại sẽ yêu cầu một số thông tin chi tiết về các nguyên tắc của bạn nhằm giúp họ tự tin với cách tiếp cận của họ.

Đào tạo về xử lý khiếu nại cho nhân viên có thể giúp họ thêm phần trách nhiệm và tự tin với hệ thống xử lý khiếu nại và đồng thời cho thấy ban quản lý cũng nghiêm túc với hệ thống này.

Dưới đây là tài liệu nêu rõ quy trình giải quyết khiếu nại 4A. Quy trình này cũng được thể hiện bằng bản hoạt hình (xem đường liên kết trong file iPDF). Cả hai tài liệu này đều có thể sử dụng khi giới thiệu nhân viên mới, đào tạo nhân viên và có thể là lời nhắc nhở dành cho nhân viên và khuyến khích thực hành tốt nhất.

Mẹo xử lý khiếu nại dành cho nhân viên

Đừng hoảng sợ

Đừng tự trách bản thân

Hãy bình tĩnh

Mỗi một tổ chức có giao dịch với người tham gia cần luôn cởi mở đón nhận các ý kiến đóng góp về cách có thể cải thiện hơn nữa chất lượng dịch vụ của mình. Nếu bạn nghĩ về điều đó, tất cả chúng ta đều mong muốn có thể cho người khác biết khi nào chúng ta cảm thấy không hài lòng với dịch vụ mà chúng ta nhận được.

Khiếu nại chẳng qua cũng chỉ là một hình thức đóng góp ý kiến.

Hai điều có thể giúp ích cho phản ứng ban đầu của bạn là đặt mình vào vị trí của người khác và nhớ rằng mình đang phản hồi người đó, thay vì phản ứng với khiếu nại.

Có lẽ, tóm lại là bạn nên cho họ quyền lên tiếng, để tâm đến những điều họ nói và học hỏi từ ý kiến đóng góp của họ mà không quá hoảng hốt khi nhận được khiếu nại ngay từ đầu.

Tôn trọng mối quan hệ

Để ghi nhận mối quan hệ giữa bạn và người khiếu nại, điều quan trọng bạn cần hiểu là cách bạn phản ứng với khiếu nại cũng quan trọng như kết quả giải quyết khiếu nại.

Thậm chí nếu bạn không thể giải quyết khiếu nại một cách triệt để, thì điều quan trọng là hãy cho người khiếu nại cảm giác họ được lắng nghe; ý kiến của họ được trân trọng và bạn đã làm hết sức có thể để giải quyết mối quan ngại của họ. Trong trường hợp này thì quá trình thực sự quan trọng như kết quả.



Tôi có thể phản ứng với khiếu nại như thế nào?

Quy trình 4A – giải quyết khiếu nại thành công: Acknowledgement (Thừa nhận), Answer (Phản hồi), Action (Hành động), Apology (Xin lỗi).

Acknowledgement (Thừa nhận)

Xét theo nhiều khía cạnh thì bước đầu tiên này là bước quan trọng nhất trong quy trình 4A, vì nó thường chuẩn bị tâm trí cho quá trình còn lại. Khi bước ra khỏi vùng an toàn để khiếu nại, mọi người muốn cảm thấy rằng bạn đã hiểu rõ mối quan ngại của họ và mức độ ảnh hưởng của tình huống này đối với họ.

Không có cách hoàn hảo để đưa ra sự thừa nhận tích cực và tôn trọng cho mọi tình huống nhưng một vài bước cơ bản có thể hữu ích, bao gồm quy trình năm bước 'LEARN':

Listen (Lắng nghe) – Chân thành lắng nghe những mối bận tâm của người khiếu nại mà không ngắt lời họ. Hãy tìm kiếm mục đích tốt đằng sau vấn đề và hành vi của người đó.

Empathise (Đồng cảm) – Sử dụng ngôn ngữ cơ thể và/hoặc giọng nói của mình để tạo bầu không khí giúp người khiếu nại cảm thấy thoải mái khi trao đổi với bạn. Hãy chú ý xem liệu bạn có đang phòng thủ hay không và điều này có thể được nhìn nhận như thế nào.

Acknowledge (Thừa nhận) – Thừa nhận mức độ ảnh hưởng của tình huống này đến người khiếu nại. Nếu có thể, hãy thừa nhận những điểm mà đáng ra phản hồi của dịch vụ đã có thể tốt hơn.

Rectify (Khắc phục) – Hỏi người khiếu nại về điều gì sẽ khắc phục được vấn đề họ khiếu nại. Đây sẽ là cách giải quyết tốt đối với họ?

Notify (Thông báo) – Thông báo kịp thời và thường xuyên cho người khiếu nại biết các bước bạn sẽ thực hiện để giải quyết khiếu nại của họ nhưng đừng cam kết những việc bạn không thể làm.

"Thừa nhận phù hợp kèm theo sự tôn trọng, ngôn ngữ cơ thể và giọng điệu phù hợp sẽ cho người đó thấy rằng bạn không phải chuẩn bị phản đối họ và rằng bạn thấy cảm xúc của họ là chính đáng. Thừa nhận ở đây chính là xác thực cảm xúc." theo G. Furlong, Hộp công cụ giải quyết xung đột



Answer (Phản hồi)

Thông thường mọi người đều muốn biết lý do tại sao một việc nào đó lại xảy ra hoặc không xảy ra hoặc lý do đưa ra quyết định nào đó. Điều này rất quan trọng trong việc giúp họ hiểu và xử lý những việc đã xảy ra và tiếp tục giải quyết vấn đề của họ.

Các phản hồi cần đưa ra lời giải thích rõ ràng về sự việc/ quyết định liên quan đến vấn đề được nêu ra.

Action (Hành động)

Mọi người muốn bạn giải quyết hoặc ít nhất là có động thái giải quyết vấn đề của họ.

Đôi khi bạn có thể không giải quyết được vấn đề nêu ra, nhưng có thể có động thái giúp ngăn vấn đề đó xảy ra lần nữa. Điều này cũng quan trọng đối với người khiếu nại vì nó xác thực vấn đề của họ.

Một ý tưởng hay là bạn có thể thỏa thuận một kế hoạch hành động với người khiếu nại. Kế hoạch này nên bao gồm:

- Những việc sẽ làm?
- Ai sẽ là người thực hiện và khi nào?
- Chúng ta sẽ trao đổi về tiến trình như thế nào?
- Cách thức chúng ta kiểm tra xem mọi việc có đi đúng hướng không?

Sau đó, bạn cũng nên hỏi thăm người khiếu nại để đảm bảo rằng họ hài lòng với hành động mà bạn đã thực hiện. Đây cũng là cơ hội tốt để bạn hỏi xin ý kiến đóng góp về trải nghiệm của họ đối với quy trình xử lý khiếu nại của bạn.

Hành động thường không sửa chữa được quá khứ, nhưng chúng có thể cho thấy rằng vấn đề nêu lên đã được nhìn nhận một cách nghiêm túc, từ đó trấn an rằng vấn đề đó sẽ ít có khả năng tái diễn.

Apology (Xin lỗi)

Một lời xin lỗi nếu được bảo đảm, có thể là một phần hoặc toàn bộ kết quả mà người khiếu nại mong muốn.

Bạn nên xem xét xem ai sẽ là người xin lỗi, và hình thức xin lỗi là gì. Lời xin lỗi không cần phải quá văn thơ hay quá mức cần thiết mà phải thật chân thành. Trong khi lời xin lỗi chân thành có thể là bước quan trọng giúp giải quyết khiếu nại, thì lời xin lỗi không khéo léo có thể làm tình hình trở nên tệ hơn.

Một số yếu tố chính của lời xin lỗi "tốt" là:

- Tính kịp thời
- Sự chân thành
- Cụ thể và đi thẳng vào vấn đề



- Thừa nhận trách nhiệm cho những gì đã xảy ra và các tác động của sự việc đó
- Giải thích được tình huống và nguyên nhân (mà không biện hộ)
- Tóm tắt những hành động chính đã thỏa thuận do có khiếu nại

Lời xin lỗi chân thành và kịp thời có khả năng xoa dịu mạnh mẽ và giúp tách bạch quá khứ với tương lai, để mọi chuyện lắng xuống và tiếp tục với những thỏa thuận mới.



Lưu lại hồ sơ

Hãy đảm bảo rằng bạn lưu lại hồ sơ về khiếu nại, kết quả đạt được và quá trình diễn ra. Trường hợp bạn cần bàn giao cho người khác, hãy đảm bảo rằng việc này được thực hiện một cách kịp thời và kín đáo.