

お客様に対する対応 について



浄化槽管理者

クレーム対応

清掃したときお金が貰えない、今お金がないなど。

- 3か月そのまま、再請求+連絡それ超えると分割相談している。依頼は受けない
- 汲み取りしない場合5回超えると受けない。分割で支払いをしてもらう。役所にも相談して依頼を受けないようにする。清掃年1回なので未収は受けない

浄化槽清掃後 くさいと言われる小さな団地で車止めるとき怒られる

- 浄化槽清掃前 隣近所に声かけるようにしている、私道通らないと行けない場合もあり怒られないようにしている匂いが出る以上納得していない場合がある。ふた開けて説明を丁寧に行っている。
- 不在作業後くさいけどちゃんとやっているのかと言われる報告書を書いてきちんと置いている。再度訪問して見てもらう。
- 6月特に言われる薬を入れて対応している。 全ばっ気で泡があふれすごいと言われる。がその都度説明に行っている。

年金暮らしで厳しいから回数「下げてくれ」

- 回数減らすがお客さん責任でと不都合あった場合の説明をする
- 説明してもダメなら回数減らす、不適正になってもお客様責任でと
- 点検者に相談してくれと けっきょくさげる
- 点検回数減らす
- おばあちゃん1人暮らしで、10年間浄化槽水質透明の場合があった。
- 下水との公共料金支払いや車検など例にとりきちんと説明していく。

急なつまりで清掃依頼が来て、お金
払えない言われる
ブラジル人で日本語通じないでお金
払えないひと

- 分割で支払ってもらおう、
- 年金の話ししてもらいずらくなる
- 後日、請求書発行 大家に相談

グリストラップも一緒に汲めと言われる

- 他の業者紹介している
- 説明して、別の車で願います。

清掃引き抜き料金他社と違う場合の
説明 10年薬剤使用していない顧客
に対してどう説明してお金をもらう
か担当変わると顧客に嫌がられる

- 管理士として説明していかないといけない
- 薬剤は、試供品として初めてはサービスして次回から金かかる話をする。
- 運転手はそのままで作業者は新しい人にして対応する。
- 自分の会社はこうなので金額は言われても下げない