

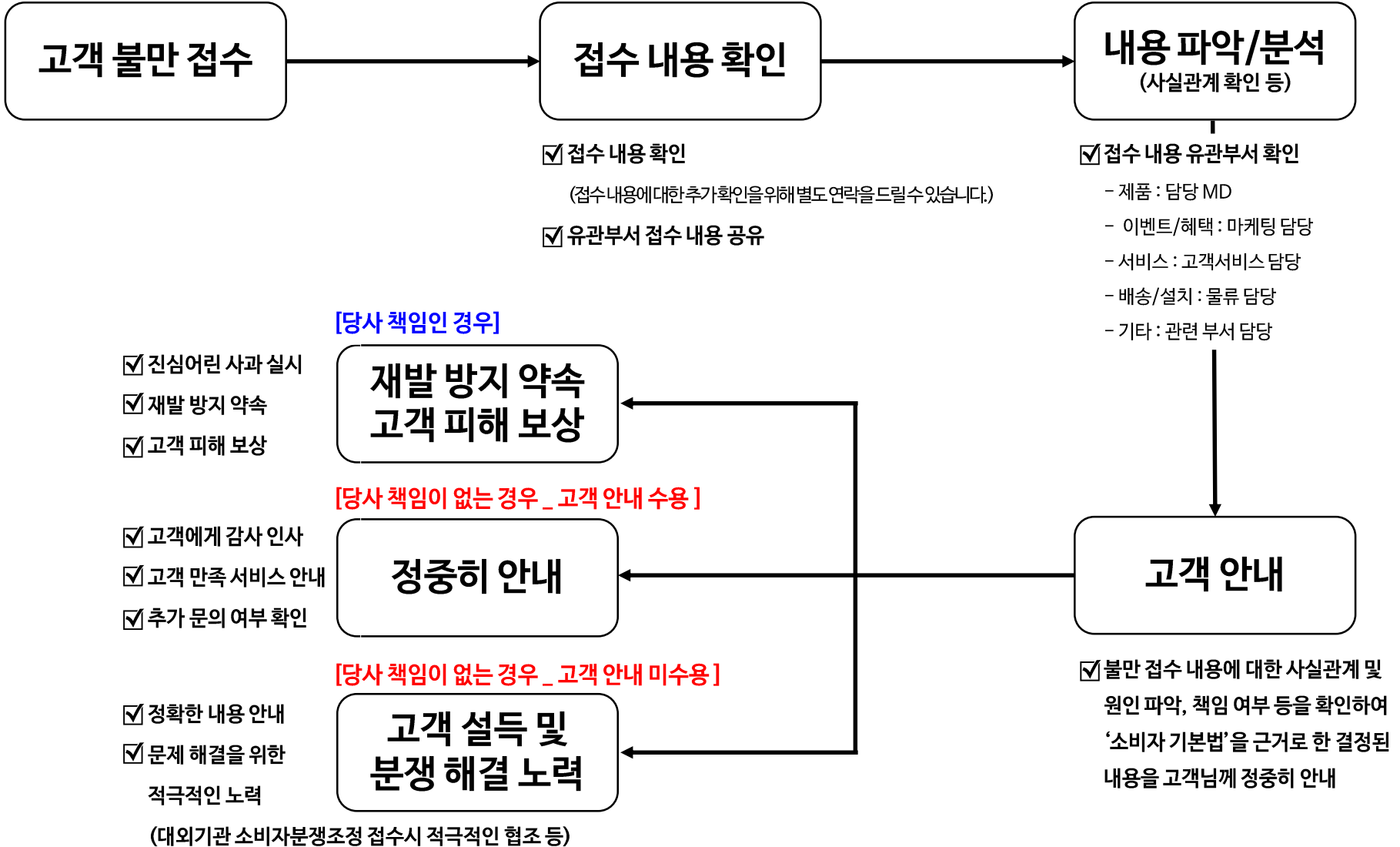
고객 불만사항 처리 매뉴얼



LOTTE HIMART

고객 불만사항 처리 매뉴얼

● 처리 프로세스



고객 불만사항 처리 매뉴얼

● 고객 불만사항 처리시 준수사항

- 고객의 불편함을 신속/정확히 해결할 수 있도록 접수 내용을 정확히 파악 후 처리합니다.
- 만족스러운 해결을 위해 고객의 입장에서 생각하고 처리방안을 강구합니다.

● 고객만족 향상을 위한 활동

- 쏠 직원에 대한 정기적인 고객 서비스 교육을 실시합니다.
- 만족스러운 서비스가 제공될 수 있도록 불시 점검을 통해 고객 응대 서비스 수준을 파악하고 개선 활동을 합니다.
- 고객 불만 사례를 공유하여 미흡한 사항을 개선하고 재발 방지를 위해 노력합니다.

롯데하이마트는 국내 1위 가전제품 전문점으로서 고객에게 최고의 제품과 서비스를 제공하기 위해 최선의 노력을 다하고 있으며, 고객의 불만사항은 내부의 공정한 절차와 '소비자기본법'에 따라 처리하고 있습니다.