

Is dunyasinda isler bazen planlandigi gibi gitmeyebilir.Eger bir isletme musterisinin sikayetine cozum sunmayip onu basindan def etmisse, o musteri isletmenin kapisindan bile gecmez.Soyile ki; bir musterinin mutsuzlugunu gidermek kisa vadeli cozumken, diger musteriler de mutsuz olmasin diye sorunun kaynagini tespit edip cozum saglamak uzun vadeli bir sikayet yonetimi seklidir.Islerin ters gittigi zamanlarda sirketlerin bu duruma mudahale etmesi ve musteri icin gerekli cozumu uretmesi gerekir.Oyle olsa bile bu durumu iki tarafin da lehine sonuclandirmak icin caba sarf edilmelidir.Bu surec icin cozum uretebilecek beceriye sahip olmak musterilerin sosyal stillerini de biliyor olmayi gerektirir.Musterisinin mutsuzluguna duyarsiz kalmak tahmin bile edilemeyecek olumsuz sonuclara neden olabilir.Sikayet yonetimi surecinde musteriye dinlemek, musteriye anlamak ve ona gercekten yordimci olmaya calismak ilk adim olmalidir.Musterinin abarttigini, isletmeden bir sey koparmaya calistigini dusunmek ve bunu musteriye hissettirmek olmamasi gereken bir davranistir.Urun ve hizmetlerde kalite tutturulamayabilir, siparisler gecikebilir.Ya da herhangi bir sirket calisani o esnada musteri ile saglikli bir iletisim kuramayabilir.Boyle durumlarda musteriler mutsuz olur ve sikayetlerine cozum uretilmesini isterler.Hatta cevresindeki insanlara bile oradan alisveris yapmamalarini soyler.