

## ग्राहक से शिकायत प्राप्त होने पर क्या करें ? क्या न करें ।

<u>क्या करें ?</u>	<u>क्या न करें ।</u>
ग्राहक की शिकायत शांतिपूर्वक सुनने का प्रयास करें ।	शिकायत को पूर्णतः एवं स्पष्ट सुने बगैर अपना दृष्टिकोन एवं मत प्रदर्शित न करें ।
शिकायत के बारे में सही तथ्य तत्परता से एवं यथार्थ रूप से प्राप्त करें ।	शिकायत पर कार्रवाई करने में अनावश्यक देरी न करें, जिससे ग्राहक की तकलिफ बढे ।
अपनी गलतियाँ एवं लापरवाही को मानकर उन्हें तुरंत सुधारने का प्रयास करें ।	अपनी गलतियों को झूठे बहाने देकर छिपाने की कोशिश न करें , इससे परिस्थिति और बिगड सकती है ।
ग्राहकों से पत्र व्यवहार करने हेतु तत्काल, निश्चित एवं शिष्टतापूर्ण दृष्टिकोन अपनाना सुनिश्चित करें ।	शिकायत किसी तथ्य पर आधारित न होने पर भी अनावश्यक बात न कहे तथा ग्राहक से पत्राचार के दौरान निन्दात्मक एवं हास्यास्पद भाषा का प्रयोग न करें ।
बैंकिंग क्षेत्र से संबंधित इसमें भी अपने कार्यक्षेत्र से संबंधित अपनी जानकारी को अद्यतन रखें ।	ग्राहक को कभी भी कम न समझे । उसे हमेशा उचित सलाह दें और इसके लिए अपने उच्चाधिकारियों की भी मदद लें ।
यह हमेशा याद रखे कि आप अपने बैंक के प्रतिनिधी है और ग्राहक समाज का एक हिस्सा है ।	ऐसा कुछ भी न करें जिससे आपके बैंक की छवि पर प्रतिकूल असर पडे। इसे बनाने में काफी समय एवं अथक प्रयास लगे है ।

ग्राहक सबसे महत्वपूर्ण अतिथी है ।