

客户服务与“抱怨冰山”

文 | 程文生

茫茫大海，一望无际。“泰坦尼克”号在劈波斩浪，奋力前行。这是一艘奥林匹克级豪华邮轮，轮船极尽奢华，乘客悠然其上。不好，冰山！减速，转舵，再转……然而，一切都太晚了。

“泰坦尼克”号因与冰山相撞而沉没。那是1912年的4月14日，冰山撞击船体，导致船体铆钉断裂，海水涌进水密舱，涌入的海水最终超过船体承受极限，船长无力回天。呼救不可谓不及时，可船上1500多名乘客，依然只有6人生还。

一家公司，也恰似一艘航船。长风破浪中，浅滩礁石，暗流涌动，自然也会遇到冰山，特别是“抱怨冰山”。

客户的抱怨是座冰山，而服务实践中，我们往往只见冰山

一角——那些跑到案头与邮箱的投诉。“挑剔的客户才是好客户。”正是这部分挑剔的投诉者，提醒我们冰山的潜在威胁，让企业在风平浪静时，竖起耳朵，保持警觉，怀揣初心，谨慎前行。

“经营之神”松下幸之助说：“应将客户的批评意见视为神圣的语言，任何批评意见都应乐于接受。”我们也常说：“客户至上，客户永远是对的，客户是上帝。”

“抱怨冰山”的概念由欧洲某航空公司提出。该公司在进行客户关系管理中，将满意度与抱怨的关系进行了统计分析，并绘制了图表。他们惊奇地发现，图表很像浮在海面的冰山，故名之曰“抱怨冰山”。

在客户服务中，许多公司

认为，客户不提出投诉，他们就是处于满意状态。“抱怨冰山”颠覆了这一观念。事实上，众多客户尽管不满意也不会提出正式的投诉。所谓“常哭的孩子有奶吃”，当公司没有注意到这部分客户且未采取任何措施时，也许他们正在用脚投票，弃我们而去。

“好事不出门，坏事传千里”。研究表明，尽管七成的客户不会投诉，但有一半的客户会将其不满意传递给他人，形成负面口碑，其中小瑕疵会传递给9人以上，而大问题则会传递给16人之多。

居安思危，远离冰山。“抱怨冰山”必须得到企业的高度关注。时刻牢记，投诉仅是意见的冰山一角。客户投诉之前业已存在的潜在抱怨，随着时间的推移，会逐步浮出水面，转化为投诉。

重视客户抱怨，发现客户抱怨，化解客户抱怨，真诚直到永远。莫让积怨，成为冰山，莫让冰山，沉了航船。

责任与担当

文 | 王俊鹏

说起“责任与担当”这个话题，可谓是经常被提起，被大家所重视。科威特著名作家穆尼尔·纳素曾经说过：责任心就是关心别人，关心整个社会。有了责任心，生活就有了真正的含义和灵魂。

担当是责任的重要保证。一个人的责任不光只能在嘴上说说、手上写写，有责任就要承担起责任，必然就要有担当，否则只有心里的那份责任感，但不敢担当或不想担当，那不是真正的责任感，也是毫无用处的。责任与担当更要用行动体现出来，

只有通过勇于担当、乐于担当的行为才能表现其职责所在。责任与担当同在，担当基于责任之上又重于责任。担当是一个人责任心的延伸，一个有担当的人是有责任心的人，是能委以重任的人，也是能够成就大事的人。敢于担当是一种勇气，一种气

概。敢于担当，就是在关键时刻、危急关头，能冲得上去，撑得起来。

在我们每个人的工作和学习之中，又何尝不是时时充满了责任呢？所以就更需要我们去勇于担当、乐于担当。在工作中，认清自己的职责，把责任感时刻放在心中，当面临新的工作事项时，才能更加积极与热忱，把工作中的难度视为一种锻炼和突破，把新的工作挑战更视为一种机遇，全身心投入到工作中，把责任放到首位，竭尽全力做好每项工作。

书法作品

鍾山風雨起蒼黃
百萬雄師過大江
虎踞龍盤今勝昔
天翻地覆慨而慷
宜將剩勇追窮寇
不可沽名學霸王
天若有情天亦老
人間正道是滄桑

毛澤東人民解放軍占領南京
歲在辛丑夏月趙敏書

毛泽东诗词《七律·人民解放军占领南京》
赵敏书

重要论述

1945年8月11日

毛泽东为中共中央起草《关于日本投降后我党任务的指示》。指出：苏联参战后，日本已宣布投降。国民党积极准备向我解放区收复失地，夺取抗日胜利的果实。这一争夺战，将是极猛烈的。在此情况下，我党任务分为两阶段：目前阶段，应集中主要力量迫使敌伪向我投降，不投降者，按具体情况发动进攻，逐一消灭之，猛烈扩大解放区，占领一切可能与必须占领的大小城市与交通要道，夺取武器与资源，并放手武装基本群众，不应稍有犹豫。将来阶段，国民党可能向我大举进攻，我党应准备调动兵力，对付内战。迅速加强城市工作，特别加强我党可能夺取与必须夺取的那些城市的工作。派大批有能力的干部到这些城市里去，迅速学会管理城市中财政、金融、经济工作，利用一切可能利用的人参加城市工作，解决维持城市秩序。今冬明春，必须在二万万人民中，放手发动减租（已经减好的照

旧）。在一切新解放区一律减租，放手发动与组织群众，建立地方党、地方政府与提拔地方干部，以便迅速确立我党在基本群众中的基础，迅速巩固一切新解放区。但是，绝对不可损害中农利益（中农也是基本群众）；富农除封建剥削部分实行减租外，不应加以打击；地主须使之可以过活，没收分配土地是过早的。这些方面如不注意，将破裂农村统一战线，使我党陷于孤立，有利于国民党。国共谈判将以国际国内新动向为基础考虑其恢复，延安对美国与国民党的批评暂时将取和缓态度。但各地对蒋介石绝对不应存在任何幻想，必须在人民中揭破其欺骗，对蒋介石发动内战的危险应有必要的精神准备，但目前阶段主要注意力应集中于解决敌伪，勇敢、坚决、彻底地夺取最大的胜利，不可分散注意力。

1947年8月11日

毛泽东为中共中央起草致陈毅、粟裕、饶漱石电。电报指出：刘邓南下，全局必有变动，鲁西南诸敌势必大部南去。陈粟率六纵及野直进至聊城待机

与十纵、十一纵会合，可能开展鲁西南局面，并利于直接策应陈士榘、唐亮、叶飞、陶勇。总的意图是将战争引向国民党区域，使我内线获得喘息机会，以利持久。

1952年8月11日

周恩来主持起草的《中国经济状况和五年建设的任务》指出，今后五年是中国长期建设的第一个阶段，其基本任务是：为国家工业化打下基础，以巩固国防、逐步提高人民的物质生活和文化生活，并保证中国经济向社会主义前进。五年建设的中心环节是重工业，以改造中国经济面貌和国防面貌，并为农业集体化打下物质基础。在不妨碍重工业发展的范围内，按人力、物力的可能来发展其他的经济部门。我们要扩大人民经济中的社会主义经济比重，保证长期建设在计划经济轨道上前进，进一步巩固国营经济的领导。全党的领导和工作重心转到经济建设方面，特别是工业建设方面。

1953年8月11日

毛泽东最后一次审定周恩

来在全国财经会议的结论。经他多次审改的这一结论对党在过渡时期总路线作出了第一次正式的文字表述：“从中华人民共和国成立，到社会主义改造基本完成，这是一个过渡时期。党在这个过渡时期的总路线和总任务，是要在一个相当长的时期内，基本上实现国家工业化和对农业、手工业、资本主义工商业的社会主义改造。这条总路线，应是照耀我们各项工作的灯塔，各项工作离开它，就要犯右倾或‘左’倾的错误。”

党史回眸

1921年

8月11日 中国劳动组合

书记部在上海成立。这是中国共产党领导工人运动的第一个公开机构。

1945年

8月11日 中共中央作出《关于日本投降后我党任务的指示》，指示全党全军立即争取和保卫抗日胜利果实。

2015年

8月11日 中国人民银行决定改革完善人民币兑美元汇率中间价报价机制，明确中间价报价参考前一天收盘价。2016年2月，形成“收盘汇率+一篮子货币汇率变化”的人民币兑美元汇率中间价形成机制。

来源：中央党史和文献研究院网站

