

HUE:H
PREMIUM HAIR SALON

클레임 보고서

같은 실수를 반복하지 않고, 그 고객을 다시 오게 만들기 위한 기록입니다.

작성자	실장	점장	원장

발생 일시		작성일	
시술 담당자		응대 직원	
고객명		연락처	
방문 이력	신규 / 재방 (____ 회차) · 기존 시술 내역:		
시술 내용	시술 메뉴 · 사용 약제 · 시술 시간		

1. 클레임 내용

고객 표현 그대로	고객이 불만을 제기한 내용을 각색 없이 그대로 기록
-----------	------------------------------

2. 발생 원인

원인 구분	기술적 원인 / 소통 부족 / 사전 안내 미흡 / 시간 지연 / 기타
상세 분석	변명이 아닌 실제 원인을 사실 그대로 기록

3. 조치 내용

조치 구분	재시술 / 부분 수정 / 환불 / 사과 / 기타
현장 조치 상세	
재시술 담당자	본인 / 타 디자이너 (성명: _____)

4. 고객 반응 및 사후 관리

조치 후 고객 반응	
사후 연락	실시 (____ 월 ____ 일) / 미 실시 · 담당: _____
다음 방문 시 유의사항	재방문 시 담당자가 반드시 확인해야 할 내용

5. 재발 방지 대책

구체적 개선 행동	'주의하겠다'가 아니라 '무엇을 어떻게 바꿀겠다'로 기재
-----------	---------------------------------

※ 클레임 발생 당일 내에 작성하여 관리자에게 제출하며, 고객 차트와 함께 관리하고 정기 회의에서 사례를 공유합니다.