

نظام نامه رسیدگی به شکایات مشتریان

۱- کلیه مشتریان میتوانند از طریق ارسال ایمیل (از طریق وب سایت شرکت و یا به صورت ارسال ایمیل مستقیم به مدیران) و همچنین تماس تلفنی مستقیم با کارشناسان فنی، فروش و یا مدیران شرکت در کلیه ساعات اداری در ارتباط بوده و کلیه شکایات خود را ارائه دهند.

۲- در هنگام مراجعه حضوری کارشناسان این شرکت به به سایت مشتری جهت ارائه خدمات، یک برگ فرم شکایات مشتریان از سوی ایشان به کارشناسان مشتری ارائه می گردد تا نسبت به اعلام مکتوب شکایات خود اقدام نمایند. فرم مربوطه توسط مدیر واحد فنی شرکت بررسی گردیده و در صورتی که مشتری مشکل یا نارضایتی ای را درباره پروسه فروش و یا نصب اعلام نموده باشد، مدیر مربوطه مستندات خدمات انجام شده را بررسی مینماید. سپس طی صحبت با کارشناس و نیز مشتری، موضوع را بررسی کرده و نسبت به رفع مشکل و کسب رضایت مشتری اقدام می نماید.

۳- در وبسایت این شرکت، سامانه ای جهت ثبت شکایات مشتریان در نظر گرفته شده است تا آنان بتوانند طی ارتباط الکترونیکی مستقیم با مدیران ارشد، سطح رضایت یا نارضایتی و مشروح شکایات خود را با ایشان به اشتراک بگذارند. در صورتی که مشتری مشکل یا نارضایتی ای را درباره پروسه فروش و یا نصب اعلام نموده باشد، مدیر مربوطه مستندات خدمات انجام شده را بررسی مینماید. سپس طی صحبت با کارشناس و نیز مشتری، موضوع را بررسی کرده و نسبت به رفع مشکل و کسب رضایت مشتری اقدام می نماید.

۴- به صورت منظم، یک هفته پس از نصب و راه اندازی و آموزش تجهیزات، با مشتریان تماس حاصل شده و نظر سنجی در مورد نحوه برخورد کارکنان، شیوه فروش محصولات، چگونگی مراحل نصب و آموزش و همچنین خدمات پس از فروش و پشتیبانی انجام می گردد. فرم های نظر سنجی به صورت الکترونیکی توسط کاربر (شخص تماس گیرنده) ذخیره شده و جهت پیگیری برای مدیران ارسال می گردد. در صورتی که مشتری مشکل یا نارضایتی ای را درباره پروسه فروش و یا نصب اعلام نموده باشد، مدیر مربوطه مستندات خدمات انجام شده را بررسی مینماید. سپس طی صحبت با کارشناس و نیز مشتری، موضوع را بررسی کرده و نسبت به رفع مشکل و کسب رضایت مشتری اقدام می نماید.

۵- نتایج نظرسنجی از مشتریان بر روی نمودار برده شده و دلایل نارضایتی های احتمالی در بازه های زمانی سه ماهه ارزیابی می شود تا نسبت به بهبود عملکرد اقدام گردد.

۶- در وبسایت این شرکت، صفحه ای جهت ارتباط مشتریان با مدیرعامل در نظر گرفته شده است تا آنان بتوانند طی ارتباط الکترونیکی مستقیم با مدیرعامل، سطح رضایت یا نارضایتی و مشروح شکایات خود را با ایشان به اشتراک بگذارند. در صورتی که مشتری مشکل یا نارضایتی ای را درباره پروسه فروش و یا خدمات پس از فروش اعلام نموده باشد، مدیرعامل شخصا مستندات خدمات انجام شده را بررسی نموده و از طریق مدیران میانی و کارشناسان مربوطه نسبت به رفع مشکل اقدام نموده و با پیگیری های آتی و بررسی قسمتی از برگه تاییدیه انجام سرویس که از سوی مشتری تکمیل، مهر و امضا می گردد، از کسب رضایت مشتری اطمینان حاصل می نماید.