

فلوچارت گردش کار شکایت مشتریان



دارای گواهینامه
تایید صلاحیت
آزمایشگاه همکار
Sm/2711
ش ۷۳۳۶۸۵۷۹۲
ش ۷۳۳۶۸۵۸۹۲
ش ۷۳۲۹۰۴۷۹۰۴
ش ۷۳۳۶۸۵۹۹۲
ش ۷۳۴۱۵۳۹۹۲
ع ۷۳۴۱۵۴۰۹۲
ش ۷۳۶۸۶۹۵۹۶
۳۳/۱۱۴۳۵
۳۳/۱۱۴۳۶
۳۳/۱۱۴۳۷
۳۳/۱۱۴۳۸
۳۳/۱۱۵۴۱
۳۳/۱۲۲۱۵

راه های تماس :

نماینده مشتری : حسین ادب

تلفن: ۰۲۳-۳۳۶۵۲۲۰۳ داخلی: ۱۳۵۱ همراه: ۰۹۱۲۵۳۲۵۸۵۰

مدیر بازاریابی و فروش : زینب بهاریان

تلفن: ۰۲۳-۳۳۶۵۲۲۰۳ داخلی: ۱۴۱۰-۱۴۱۳ همراه: ۰۹۱۲۸۳۲۳۱۲۸ - ۰۹۱۲۱۳۱۶۸۴۸

کارشناسان واحد بازاریابی و فروش:

تلفن: ۰۲۳-۳۳۶۵۲۲۰۳ داخلی: ۱۴۷۶-۱۴۱۵-۱۴۱۲-۱۴۰۶-۱۴۰۲-۱۴۰۱

E-mail: Trade@ccpc.co.ir

info@chloran.com

Website: www.ccpc.ir

کارخانه : سمنان - شهرک صنعتی شرق - بلوار امام خمینی - خیابان کوشش یک

کد پستی: ۳۵۳۵۱۶۴۳۵۱ تلفن: ۰۲۳-۳۳۶۵۲۲۰۳

فاکس: ۰۲۳-۳۳۶۵۲۲۳۵

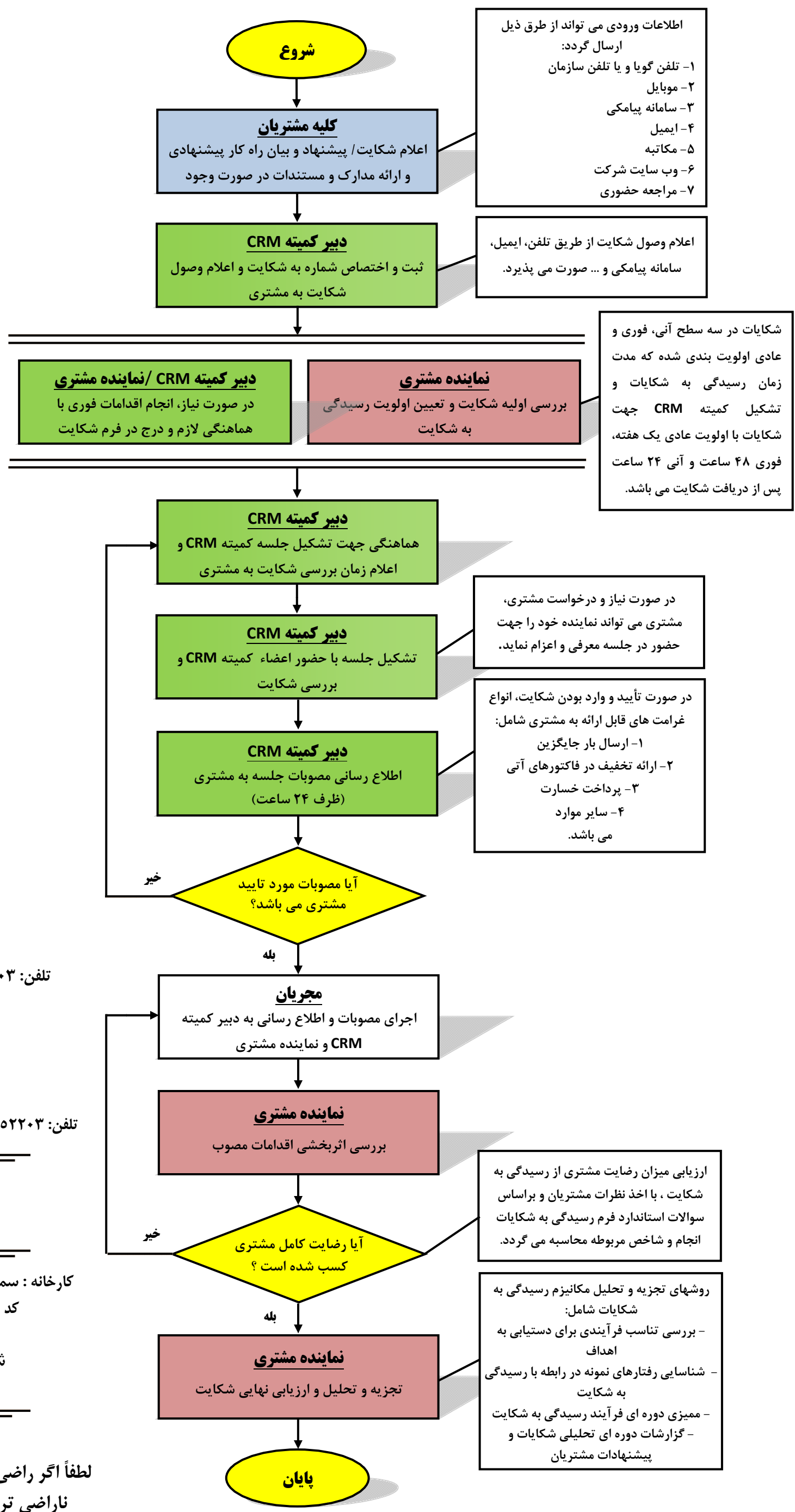
شماره تلفن صدای مشتری: ۰۲۳-۳۳۶۵۲۲۰۳-۱۳۰۷

شماره سامانه پیامکی: ۰۹۱۲۹۴۲۰۱۸۴

رضایت شما برای ما مهم است.

لطفاً اگر راضی نیستید به ما بگوئید ما علاقمندیم آن را اصلاح نمائیم.

ناراضی ترین مشتریان ما بزرگترین منبع یادگیری ما هستند.



اطلاعات ورودی می تواند از طرق ذیل ارسال گردد:
۱- تلفن گویا و یا تلفن سازمان
۲- موبایل
۳- سامانه پیامکی
۴- ایمیل
۵- مکاتبه
۶- وب سایت شرکت
۷- مراجعه حضوری

اعلام وصول شکایت از طریق تلفن، ایمیل، سامانه پیامکی و ... صورت می پذیرد.

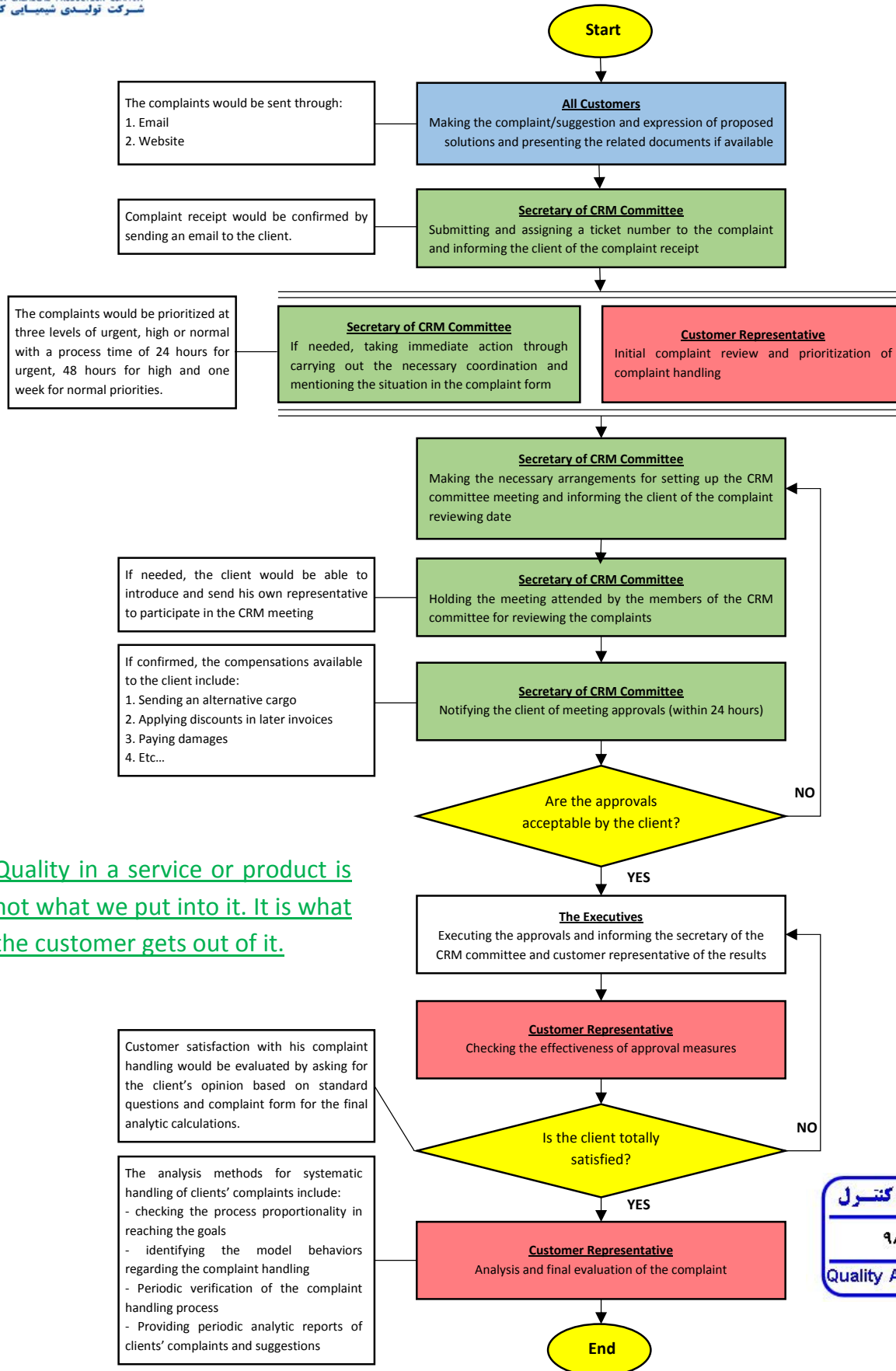
شکایات در سه سطح آتی، فوری و عادی اولویت بندی شده که مدت زمان رسیدگی به شکایات و تشکیل کمیته CRM جهت شکایات با اولویت عادی یک هفته، فوری ۴۸ ساعت و آتی ۲۴ ساعت پس از دریافت شکایت می باشد.

در صورت نیاز و درخواست مشتری، مشتری می تواند نماینده خود را جهت حضور در جلسه معرفی و اعزام نماید.

در صورت تأیید و وارد بودن شکایت، انواع غرامت های قابل ارائه به مشتری شامل:
۱- ارسال بار جایگزین
۲- ارائه تخفیف در فاکتورهای آتی
۳- پرداخت خسارت
۴- سایر موارد می باشد.

ارزیابی میزان رضایت مشتری از رسیدگی به شکایت، با اخذ نظرات مشتریان و براساس سوالات استاندارد فرم رسیدگی به شکایات انجام و شاخص مربوطه محاسبه می گردد.

روشهای تجزیه و تحلیل مکانیزم رسیدگی به شکایات شامل:
- بررسی تناسب فرآیندی برای دستیابی به اهداف
- شناسایی رفتارهای نمونه در رابطه با رسیدگی به شکایت
- ممیزی دوره ای فرآیند رسیدگی به شکایت
- گزارشات دوره ای تحلیلی شکایات و پیشنهادات مشتریان



Quality in a service or product is not what we put into it. It is what the customer gets out of it.

Customer satisfaction with his complaint handling would be evaluated by asking for the client's opinion based on standard questions and complaint form for the final analytic calculations.

The analysis methods for systematic handling of clients' complaints include:
 - checking the process proportionality in reaching the goals
 - identifying the model behaviors regarding the complaint handling
 - Periodic verification of the complaint handling process
 - Providing periodic analytic reports of clients' complaints and suggestions

