

	<p>دستورالعمل پاسخگویی به مشتری شاکی</p>	<p>شماره بازنگری:</p>	<p>کد سند: WI-PR-01-00</p>
--	--	-----------------------	----------------------------

۱- هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل چگونگی برخورد با مشتری شاکی جهت رفع مشکل و کسب رضایت ایشان میباشد.

۲- دامنه کاربرد

این دستورالعمل میز خدمت، روابط عمومی، کال سنتر و تمام قسمت هایی که با مشتری برخورد دارند را در برمیگیرد.

۳- تعریف

ندارد

۴- مراجع

ندارد

۵- شرح

۵-۱ پذیرش شکایت

پذیرش شکایت: به صورت صمیمانه و حرفه‌ای با مشتری صحبت کنید و شکایت را پذیرش کنید. اطلاعات مربوط به شکایت را از مشتری جمع‌آوری کنید.

۵-۲ گرفتن اطلاعات

گرفتن اطلاعات: سوابق نام، شماره تماس، شماره حساب و جزئیات شکایت را از مشتری پرسیده و یادداشت کنید.

۵-۳ تحقیق و پیگیری

<p>ادرس شرکت</p>	<p>۲</p>	<p>کد سند: WI-PR-01-00 ویرایش:</p>
------------------	----------	--

تحقیق و پیگیری: شکایت را تحقیق کنید و به مشتری اطلاع دهید که در چه مرحله‌ای از پیگیری قرار دارد. زمان تخمینی برای حل مشکل را نیز به او اعلام کنید.

۴-۵ حل مشکل

حل مشکل: با توجه به تحقیقات خود، مشکل را حل کنید. اگر نیاز به اقدامات بیشتری دارید، به مشتری توضیح دهید.

۵-۵ پایان مکالمه

پایان مکالمه: از مشتری تشکر و از او خداحافظی کنید

۶- مسئولیت

- مسئولیت حسن انجام این دستورالعمل با روابط عمومی است.
- مسئولیت اجرای این دستورالعمل به عهده میز خدمت، روابط عمومی، کال سنتر و تمام قسمت هایی که با مشتری برخورد دارند، می باشد.
- مسئولیت ممیزی این دستورالعمل با واحد QC میباشد.

۷- مدت و محل نگهداری سوابق

سوابق حاصل از اجرای این دستورالعمل شامل مدارک ثبت شده در جدول ذیل می باشد که مدت و محل نگهداری آنها مشخص شده است.

نام مدرک	مدت نگهداری عادی	محل نگهداری
----------	------------------	-------------

کد سند: WI-PR-01-00	۳	ادرس شرکت
ویرایش:		



دستورالعمل پاسخگویی به

مشتری شاکی

شماره بازنگری:

کد سند: WI-PR-01-00

سرور	۱سال	فرم شکایت
سرور	۱سال	فرم سنجش رضایت مشتری شاکی

۸- مستندات

۹- مدارک پیوست

Fr-In-01-00

۱- فرم شکایت

Fr-In-02-۰۰

۲- فرم سنجش رضایت شاکی

ادرس شرکت	۴	کد سند: WI-PR-01-00 ویرایش:
-----------	---	--------------------------------