

شناسه رفتاری ارتباط و رضایت مشتریان در شرکت سیمان خاش

شرایط/اقدام			حوزه	
اگر تحویل محصول، تاخیر داشته باشد، و یا خدمات نامناسب باشد، مشتری می تواند مطابق فرم ثبت شکایت اقدام نماید	اگر مشتریان از کیفیت محصول راضی نباشند، پس از اثبات موضوع، شرکت هر تلاشی را برای کسب رضایت آنها خواهد کرد و یا مشتری در خریدهای آتی تخفیف دریافت خواهد کرد.	خریداران فوراً از تغییرات در وقت قبلی شان مطلع شده و زمانهای دیگری به آنها پیشنهاد می شود.	تعهد اگر انتظار بارگیری سیمان بیش از ۴۵ دقیقه طول بکشد، شرکت امکانات مورد نیاز مشتریان را تامین می نماید	
شرایط بکارگیری محصول، مواد افزودنی، شرایط حمل و نگهداری	شرایط مربوط به پیمانکاران یا موسسات حمل و نقل	شرایط اضطراری برنامه ریزی نشده که باعث برهم خوردن وقت های برنامه ریزی شده قبلی می شود.	محدودیت های ظرفیت تولید و تحویل و الزامات قانونی و دولتی در شش ماهه اول سال	محدودیت ها در اجرای تعهدات مرتبط با مشتری
این شناسه جهت کلیه مشتریان و کلیه محصولات سازمان، کاربرد داشته و محدودیتی جغرافیایی ندارد.	"کیفیت و خدمات مناسب و رضایت کامل مشتریان" هدف تاکید شده شناسه است.	توزین مناسب محصول، هدف تاکید شده شناسه است.	پرسنل واحد فروش در خارج از ساعات اداری در دسترس می باشند.	سایر مقررات شناسه

<p>طریقه رسیدگی به شکایات، مطابق با فلوچارت رسیدگی به شکایات و اطلاعات مندرج در بروشور معرفی فرایند رسیدگی به شکایات و وب سایت شرکت و مطابق با الزامات استاندارد ISO10004 می باشد.</p>	<p>طریقه مطابقت با فلوچارت رسیدگی به شکایات و اطلاعات مندرج در بروشور معرفی فرایند رسیدگی به شکایات و وب سایت شرکت و مطابق با الزامات استاندارد ISO10002 می باشد</p>	<p>طریقه مطرح کردن نظرات و شکایات در خصوص محتوا و اجرای شناسه، بصورت تلفنی، حضوری، اینترنتی و کتبی مربوط به واحد فروش می باشد شماره تلفن: آدرس ایمیل: وب سایت: آدرس پستی: نام مسئول:</p>	<p>طریقه مطرح کردن درخواست از طریق واحد فروش می باشد.</p>	<p>طریقه مطرح کردن شکایت در ارتباط با محصول بصورت تلفنی، حضوری، اینترنتی و کتبی از طریق ذیل می باشد شماره تلفن: آدرس ایمیل: وب سایت: آدرس پستی: نام مسئول:</p>	<p>اطلاعات پشتیبان</p>
<p>از مشتریان در خصوص مناسب بودن شناسه نظر سنجی به عمل می آید.</p>	<p>جهت اجرای موثر شناسه، سیستم تشویقی و ارزیابی عملکرد، اجرا شود.</p>	<p>به کارکنان و عاملان در برخورد با عموم و خدمت رسانی به مشتریان، آموزش داده می شود.</p>	<p>روش های کار در خصوص ارتباط با مشتریان، بصورت آزمایشی، امتحان می گردد.</p>	<p>از نظرات و تجربیات گروه های مشتاق، نظیر کارکنان، مشتریان، عاملان، اعضای انجمن صنفی، تأمین کنندگان و سایر ذینفعان شناسه جهت طراحی شناسه و تعهدات درخواستی ایشان استفاده می گردد</p>	<p>برنامه ریزی، طراحی، توسعه و پیاده سازی شناسه</p>
<p>بخش رضایت از شناسه رفتاری و فرآیندهای تعریف شده در آن</p>	<p>تجدید نظر در رقابت بازاریابی</p>	<p>دخیل نمودن مشتریان در بهبود فرایندهای مرتبط با مشتریان</p>	<p>ارزیابی داده های شکایت</p>	<p>انجام ممیزی داخلی و پیگیری اقدامات</p>	<p>نگهداری و بهبود</p>