بسم الله الرحمن الرحيم

**مستشفى الشمال التخصصي**

**مكتب الجودة والإستراتيجية**

**مهام وإختصاصات موظف الاستعلامات**

1- الرد على كل استفسارات العملاء المختلفة وتوجيههم بشكل سليم للمكان المناسب لمتطلباتهم‘ وتقديم المشورة للعملاء حول منتجات المنشأة وخدماتها وسياساتها، وغير ذلك من الموضوعات ذات الصلة

2- حل مشاكل وشكاوى العملاء، وذلك من خلال تلقي أي مشكلة تقابل العملاء وشكوتهم الخاصة ومن ثم إحالتها إلى الأشخاص المسؤولين للتعامل مع شكوى العملاء بشكل سليم.

3- تلقى الاستعلامات الخاصة بالعملاء، وتسجيلها وبعد ذلك تقديم الحلول اللازمة للعملاء بشكل منظم من دون إشعارهم بالتردد والحيرة

4- معالجة طلبات العملاء ومتطلباتهم الأساسية، مثل إرسال الرسائل أو النماذج أو غيرها من الوثائق.

5- القيام بأي مهام توكل إليه من مديره المباشر في حدود صلاحياته.

إعداد

م. ثويبة عمر عبد العزيز