

تهیه کننده: نجمه مسینی	سمت: مدیر تضمین کیفیت	تاریخ : ۹۹/۰۳/۲۵	امضاء:
تایید کننده: سهیل مسینی پور	سمت: نماینده مدیریت	تاریخ : ۹۹/۰۳/۲۵	امضاء:
تصویب کننده: عبدالله صباغپور	سمت: مدیر عامل	تاریخ : ۹۹/۰۳/۲۵	امضاء:

☐ این مدرک جزو کپیهای کنترل شده سیستم کیفیت میباشد.

☐ این مدرک جزو کپیهای کنترل نشده سیستم کیفیت میباشد.

☐ این مدرک جزو مدارک ممرمانه سیستم کیفیت میباشد.

رویه ارتباط با مشتری و تعیین سطح رضایت مشتری

شماره بازنگری	شماره اصلاحیه	صفحات تغییر یافته	شرح تغییرات	تاریخ
AB	۱۸۲	۳	اضافه شدن فرم اطلاعات لازم برای تولید سرکابل و مفصل برق	۸۱/۴/۲۱
AC	۲۵۱	تمام صفحات	اعمال تغییرات به منظور برآورده کردن نیازمندیهای استاندارد ISO9001:2000	۸۲/۸/۱۹
AD	۳۶۲	تمام صفحات	تعیین سطح رضایت مشتری برای صادرات و پشتیبانی فروش به رویه اضافه شد.	۸۴/۱۰/۲۰
AE	ممیزی داخلی	۴	وارد کردن روشی جهت بازتاب نظرات و پیشنهادات مشتری و ترجمه فرم نظرسنجی به عربی	۸۷/۶/۵
BA	۲۷-۹۷	تمام صفحات	تغییر در نحوه عملکرد	۹۷/۹/۱۷
BB	۱۳-۹۹	۳	تغییر در نحوه عملکرد نسبت به مشتریان داخلی	۹۹/۳/۲۱

۱ هدف

هدف از این رویه تشریح چگونگی ارتباط با مشتری در زمینه دریافت شکایات و پیشنهادات آنها و پیگیری پاسخگویی به آنها و نیز اندازه گیری سطح رضایت مشتریان می باشد.

۲ محدوده اعتبار

این مدرک در سرتاسر شرکت شاهین مفصل دارای اعتبار است.

۳ تعاریف

ندارد

۴ مسئولیتهای پستها

۴-۱ مدیر تضمین کیفیت

- بررسی شکایات و پیشنهادات مشتریان و پیگیری آنها جهت پاسخگویی به مشتری
- اندازه گیری سطح رضایت مشتری با همکاری واحد فروش

۴-۲ مدیر فروش

- انعکاس شکایات و نظریات مشتریان به واحد تضمین کیفیت جهت پیگیری و در خواست اقدام لازم در زمینه رفع شکایات مشتریان
- ابلاغ برگزاری سمینارهای آموزشی به واحدهای آموزش و پشتیبانی فروش یا اعزام افراد برای آموزش
- ابلاغ برپایی نمایشگاه به واحد پشتیبانی فروش
- بررسی گزارش افراد اعزام شده به ماموریت

۴-۳ کارمندان فروش

- ثبت پیامهای تلفنی و یا نامه های مرتبط به شکایات و پیشنهادات مشتریان
- ارسال شکایات و پیشنهادات مشتریان به مدیر فروش
- ثبت پیامهای تلفنی و یا نامه های تأییدی و تشویقی مشتریان و ارسال آنها به مدیر فروش و مدیر تضمین کیفیت
- همکاری با واحد تضمین کیفیت در اندازه گیری سطح رضایت مشتریان

۴-۴ مدیر صادرات

- ثبت پیامهای تلفنی و ایمیل های مرتبط با پیشنهادات و شکایات مشتریان
- ارسال شکایات و پیشنهادات مشتریان به مدیر تضمین کیفیت
- ثبت پیامهای تلفنی و یا نامه ها و ایمیل های تأییدی و تشویقی مشتریان و ارسال آنها به مدیر تضمین کیفیت
- اندازه گیری سطح رضایت مشتریان و انعکاس آن به واحد تضمین کیفیت

۴-۵ سرپرست پشتیبانی فروش

- بررسی و ارسال گزارش افراد اعزام شده به ماموریت برای مدیر فروش
- برنامه ریزی و اعزام افراد جهت ماموریت
- همکاری با واحد آموزش در نظرسنجی از مشتریان جهت انجام آموزشهای نصب، برگزاری سمینارهای آموزشی و برپایی نمایشگاه
- ارجاع نظرات، پیشنهادات و شکایات مشتریان به مدیر فروش و مدیر تضمین کیفیت
- اندازه گیری سطح رضایت مشتریان و انعکاس آن به واحد تضمین کیفیت

۵ مراحل اجرا

۵-۱ ثبت سفارشات

ثبت سفارشات و امور مربوط به قراردادها مطابق رویه فروش و در خصوص صادرات، مطابق رویه فروش خارجی و صادرات انجام میشود.

۵-۲ دریافت شکایات مشتری

- با توجه به اهمیت رسیدگی به شکایات مشتریان، کلیه مکاتبات و مراسلات یا پیامهای تلفنی که جنبه پیشنهاد اصلاحی یا عدم رضایت مشتری داشته باشد یا هر گونه برگشت دادن اجناس فروخته شده به واحد فروش انعکاس می یابد و کارمندان فروش نسبت به ثبت این موارد اقدام می نمایند.
- کارمندان فروش برای تمامی مکاتبات و پیامهای تلفنی مربوط به شکایات مشتری و یا مرجوع شدن اجناس فرم «ثبت و بررسی شکایت / پیشنهادات مشتریان» را تنظیم نموده به مدیر فروش ارجاع میدهند.

۵-۳ بررسی و پاسخگویی به شکایات

مدیر فروش پس از بررسی فرم «ثبت و بررسی شکایت / پیشنهادات مشتریان» با توجه به مشکل پیش آمده یک نسخه از آن را جهت اطلاع و پیگیری موارد به مدیر تضمین کیفیت ارسال میدارد.

۵-۳-۱ بررسی شکایات مشتریان داخلی:

- شکایات و پیشنهاداتی که به جا بوده و شامل اظهار نارضایتی و یا نظرات و پیشنهادات به حق مشتریان میباشد:
- در این موارد، کارمند فروش پس از بررسی اولیه به منظور حل مشکلات موجود و رفع موارد اعتراض مشتری و همچنین ملحوظ داشتن پیشنهادات و نقطه نظرات عنوان شده توسط مشتریان اقدام به صدور فرم ثبت و بررسی شکایت / پیشنهادات مشتریان مینماید و به مدیر فروش برای پیگیری ارجاع میدهد. مدیر فروش پس از بررسی موضوع، فرم را برای مدیر تضمین کیفیت ارسال میدارد، در این زمینه مسئول رفع مشکل تا حصول نتیجه نهایی مدیر تضمین کیفیت میباشد و در صورت لزوم کارمند فروش در این زمینه با مدیر تضمین کیفیت همکاری مینماید و در نهایت پاسخ لازم توسط کارمند فروش به اطلاع مشتری میرسد سپس مدیر تضمین کیفیت اقدام به تکمیل فرم پیگیری شکایات مشتریان مینماید. مدیر تضمین کیفیت در صورت لزوم برای جلوگیری از تکرار این مشکل اقدام به صدور فرم درخواست اقدام اصلاحی/پیشگیرانه مینماید.

- شکایاتی که نابجا هستند و یا شکایاتی که به اشتباه ارسال شده اند:

در این گونه موارد بررسی تهیه جواب مناسب بطوریکه مشتری کاملاً آگاه شود کفایت مینماید و مسئول انجام این امر کارمندان فروش (که در تماس با مشتری هستند) با همکاری مدیر تضمین کیفیت میباشد.

۵-۳-۲ بررسی شکایات مشتریان خارجی

- شکایات و پیشنهاداتی که به جا بوده و شامل اظهار نارضایتی و یا نظرات و پیشنهادات به حق مشتریان می باشد:
- در این موارد، مدیر صادرات پس از بررسی اولیه به منظور حل مشکلات موجود و رفع موارد اعتراض مشتری و همچنین ملحوظ داشتن پیشنهادات و نقطه نظرات عنوان شده توسط مشتریان اقدام به صدور فرم ثبت و بررسی شکایت / پیشنهادات مشتریان مینماید و فرم را به مدیر تضمین کیفیت برای پیگیری ارجاع می دهد. در این زمینه مسئول رفع مشکل تا حصول نتیجه نهایی مدیر تضمین کیفیت میباشد و در نهایت پاسخ لازم توسط مدیر صادرات به اطلاع مشتری میرسد، در نهایت مدیر تضمین کیفیت اقدام به تکمیل فرم پیگیری شکایات مشتریان مینماید. مدیر تضمین کیفیت در صورت لزوم برای جلوگیری از تکرار این مشکل اقدام به صدور فرم درخواست اقدام اصلاحی/پیشگیرانه مینماید.
- شکایات نابجا و یا شکایاتی که به اشتباه ارسال شده اند:

بررسی و تهیه جواب مناسب به طوریکه مشتری کاملاً آگاه شود، کفایت نموده و مسئول انجام این امر مدیر صادرات با همکاری مدیر تضمین کیفیت می باشد.

۵-۴ نظر سنجی از مشتریان و تعیین سطح رضایت مشتری

۵-۴-۱ مشتریان داخلی

فرم نظرسنجی از مشتریان ۲ هفته پس از ارسال کالا، جهت مشتریان ارسال میشود همچنین فرم نظرسنجی از نمایندگان پایان هر ماه ارسال میگردد (البته نمایندگانی که در آن ماه خرید داشته اند) و سپس در دوره های شش ماهه سطح رضایت مشتری مطابق فرم تعیین سطح رضایت مشتری و با استفاده از فرمهای برگشتی از طرف مشتری و نیز براساس شکایات رسیده و نامه ها یا تلفن های تقدیر و تشکر توسط مدیر تضمین کیفیت تعیین شده و به مدیریت ارشد جهت اطلاع اعلام میگردد. همچنین سطح رضایت مشتری توسط مدیر تضمین کیفیت مورد تحلیل قرار میگیرد و در صورت نیاز مدیر فروش فرم درخواست اقدام اصلاحی و پیشگیرانه را تکمیل و به واحد تضمین کیفیت جهت پیگیری ارسال مینماید.

همچنین به جهت اینکه مشتری از بازتاب نظرات و پیشنهادات خود مطلع شود، مسئول فروش پس از دریافت نظرات مشتری، نامه ای شامل نتیجه بررسی پیشنهاد مشتری و ابراز تشکر از مشتری برای وی ارسال میکند تا بدین ترتیب مشتری از سهم خود در پیشرفت سازمان مطلع و مطمئن گردد.

۲-۴-۵ مشتریان خارجی

فرم Customer survey هر سال یکبار برای مشتریانی که در این بازه زمانی از شرکت خرید کرده اند ارسال می گردد و سپس سالانه سطح رضایت مشتری مطابق فرم Appraisal of customer satisfaction و با استفاده از فرمهای برگشتی از طرف مشتری و نیز براساس شکایات رسیده و نامه ها یا تلفنهای تقدیر و تشکر توسط مدیر صادرات تعیین شده و به مدیریت ارشد جهت اطلاع اعلام می گردد. همچنین سطح رضایت مشتری توسط مدیر تضمین کیفیت مورد تحلیل قرار می گیرد و در صورت نیاز مدیر صادرات فرم درخواست اقدام اصلاحی و پیشگیرانه را تکمیل و به واحد تضمین کیفیت جهت پیگیری ارسال مینماید.

ممکن است بعضی از مشتریان بدلیل عدم آشنائی با زبان انگلیسی قادر به پاسخگوئی به فرم نظر سنجی از مشتری نباشند. در اینگونه موارد، ترجمه فرم نظر سنجی به زبان مشتری انجام و برای وی ارسال می گردد. همچنین به جهت اینکه مشتری از بازتاب نظرات و پیشنهادات خود مطلع شود، مدیر صادرات پس از دریافت نظرات مشتری، نامه ای شامل نتیجه بررسی پیشنهاد مشتری و ابراز تشکر از مشتری برای ایشان ارسال می کند تا بدین ترتیب مشتری از سهم خود در پیشرفت سازمان مطلع و مطمئن گردد.

۳-۴-۵ نظرسنجی از مشتریان و تعیین سطح رضایت مشتری (داخلی و خارجی) در وب سایت:

به صورت موردی سطح رضایت مشتری مطابق نظرسنجی از مشتریان در وب سایت شرکت توسط مدیر تضمین کیفیت با همکاری واحد فروش تعیین و مورد تحلیل قرار میگیرد و به مدیریت ارشد جهت اطلاع اعلام میگردد.

۴-۴-۵ مشتریانی که از خدمات آموزشی و خدمات اجرایی پشتیبانی فروش استفاد کرده اند:

خدمات آموزشی:

به مشتریانی که از دوره ها / سمینارهای آموزشی استفاده کرده اند فرم ارزیابی دوره آموزشی مشتریان ارائه میگردد و نیز جهت مشتریانی که از نمایشگاههای شرکت در زمان برقراری، بازدید به عمل آورده اند، فرم پرسشنامه شرکت در نمایشگاه/سمینار ارائه می شود. در نهایت این فرمها به مدیر فروش و مدیر تضمین کیفیت جهت مطالعه و بررسی ارجاع می شود.

خدمات اجرایی:

فرم نظر سنجی از مشتریان خدمات نصب در دوره های سه ماهه برای مشتریانی که در این بازه زمانی، خدمات اجرایی نصب برای آنها انجام شده، ارسال میگردد و سپس سطح رضایت مشتری مطابق فرم تعیین سطح رضایت مشتری از پشتیبانی فروش و با استفاده از فرمهای برگشتی از مشتریان و نیز براساس موارد شکایت و موارد تقدیر و تشکر، توسط مسئول پشتیبانی فروش تعیین شده و به مدیریت ارشد جهت اطلاع اعلام میگردد. همچنین سطح رضایت مشتری توسط مدیر تضمین کیفیت مورد تحلیل قرار می گیرد و در صورت نیاز مسئول پشتیبانی فروش فرم درخواست اقدام اصلاحی و پیشگیرانه را تکمیل و به واحد تضمین کیفیت جهت پیگیری ارسال می نماید.

۶ مراجع

ندارد.

۷ سوابق

- ثبت و بررسی شکایت / پیشنهادات مشتریان با کد: SHM-F4008
- تعیین سطح رضایت مشتری با کد: SHM-F4009
- فرم نظر سنجی از مشتریان با کد: SHM-F4010
- پیگیری شکایات مشتریان با کد: SHM-F4012
- فرم پرسشنامه شرکت در نمایشگاه/سمینار با کد: SHM-F4021
- فرم نظر سنجی از نمایندگان فروش با کد: SHM-F4030
- فرم نظر سنجی از مشتریان خدمات نصب با کد: SHM-F4025
- Appraisal of customer satisfaction با کد: SHM-F4026
- Customer survey با کد: SHM-F4027
- تعیین سطح رضایت مشتری از پشتیبانی فروش با کد: SHM-F4029

۸ مدارک ذیربط

- رویه فروش با کد: SHM-P4004
- رویه فروش خارجی و صادرات با کد: SHM-P4006

۹ لیست توزیع

- مدیر فروش
- سرپرست پشتیبانی فروش
- مدیر صادرات