

تهیه کننده: شیما عطایی	سمت: مدیر تضمین کیفیت	تاریخ: ۹۶/۱۲/۰۹	امضاء:
تایید کننده: نجمه مسینی	سمت: نماینده مدیریت	تاریخ: ۹۶/۱۲/۰۹	امضاء:
تصویب کننده: عبدالله صباغپور	سمت: مدیر عامل	تاریخ: ۹۶/۱۲/۰۹	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 پشتیبانی فروش

شماره بازنگری	شماره اصلاحیه	صفحات تغییر یافته	شرح تغییرات	تاریخ
AB	96-38	تمامی صفحات	تغییر در نحوه عملکرد	۹۶/۱۲/۷

۱. هدف

هدف از این رویه تشریح چگونگی انجام امور مربوط به ارائه خدمات پس از فروش به مشتریان و حصول اطمینان از کسب رضایتمندی آنها است.

۲. محدوده اعتبار

کلیه قراردادهای مربوط به ارائه خدمات، اعم از قراردادهای فروش، فرمهای نظرسنجی و فرمهای پرسشنامه نمایشگاهها که سبب ایجاد تعهدات سازمانی می گردد را شامل میشود.

۳. تعاریف

ندارد.

۴. مسئولیتهای پستها

۴-۱ مدیر فروش

- دریافت درخواست خدمات بصورت مستقیم از مشتریان و غیر مستقیم از فروشندگان و ابلاغ به سرپرست خدمات پشتیبانی فروش
- بررسی و تحلیل گزارشات پشتیبانی فروش
- پیگیری نتایج حاصل از تحلیل گزارشات و برنامه ریزی جهت انجام امور مربوطه

۴-۲ سرپرست خدمات پشتیبانی فروش

- نظارت بر حسن اجرای این رویه
- هماهنگی در مورد زمان و مکان انجام خدمات جهت اعزام کارمندان
- ایجاد هماهنگی امور اجرایی از قبیل ایاب و ذهاب، محل اقامت و زمان و مکان اجراء
- نظارت بر انجام و تأیید گزارشات مربوط به کارمندان پشتیبانی فروش
- همکاری با واحد فروش در برگزاری سمینار و برپایی نمایشگاهها
- همکاری با واحد آموزش در ارتقاء توان فنی کارمندان
- حفظ و حراست از اموال پشتیبانی فروش
- همکاری با واحد تضمین کیفیت در رفع شکایات واصله از مشتریان و کسب رضایتمندی مشتری

۴-۳ مسئولین خدمات پشتیبانی فروش

- آموزش نصب به مشتریان
- انجام نصب
- رفع شکایات واصله از مشتریان و کسب رضایتمندی مشتری

۵. مراحل اجراء

۵-۱ ارتقاء سطح آگاهی مشتریان، از طرق زیر صورت می گیرد:

- برگزاری سمینارهای معرفی محصولات
- برگزاری دوره ها و سمینارهای آموزشی
- برپایی نمایشگاهها
- شرکت در همایشها

۵-۲ ارائه خدمات

۵-۲-۱ انجام خدمات متعهد در قراردادها

خدمات متعهد در قراردادها شامل نصب و آموزش میباشد که سرپرست پشتیبانی فروش در رابطه با نصب مطابق دستورالعمل نحوه دریافت درخواست نصب و انجام عملیات نصب، اقدام مینماید.

سرپرست پشتیبانی فروش در رابطه با برگزاری کلاس یا سمینار آموزشی، مطابق دستورالعمل ارائه خدمات آموزشی به مشتریان، با مسئول آموزش همکاری لازم را مینماید.

۵-۲-۲ رفع شکایت واصله و حصول رضایتمندی مشتری

در صورتیکه جهت رفع شکایات مشتری نیاز به بررسی در محل و حضور مستقیم کارشناسان شرکت باشد، با تائید مدیر فروش و هماهنگی سرپرست پشتیبانی فروش، کارمندان پشتیبانی به محل اعزام خواهند شد.

۶. مراجع

ندارد

۷. سوابق

- فرم گزارش ماموریت با کد: SHM-F4020
- پرسشنامه شرکت در نمایشگاه/سمینار با کد: SHM-F4021
- صورتجلسه نصب

۸. مدارک ذیربط

- دستورالعمل نحوه دریافت درخواست نصب و انجام عملیات نصب با کد: SHM-I4001
- دستورالعمل ارائه خدمات آموزشی به مشتریان با کد: SHM-I4002

۹. لیست توزیع

- سرپرست خدمات پس از فروش
- مدیر فروش و بازاریابی
- مدیرعامل
- مدیر کارخانه