

PHIẾU ĐỀ NGHỊ☐ Xây dựng/ viết tài liệu☒ Sửa đổi tài liệuKính gửi: **BAN TỔNG GIÁM ĐỐC**

Họ và tên người đề nghị: Nguyễn Thị Hiền

Bộ phận: Marketing

Về việc:

- Căn cứ vào tình hình thực tế theo dõi những góp ý, khiếu nại của khách hàng.
- Căn cứ vào biểu mẫu 02 (Sổ tiếp thu ý kiến khách hàng), 06 (Báo cáo công tác tiếp thu và giải quyết ý kiến khách hàng) của Quy trình tiếp thu ý kiến KH.

Hiện tại Phòng Kinh doanh – Marketing đang theo dõi sổ tiếp thu ý kiến khách hàng theo biểu mẫu 02 của Quy trình giải quyết khiếu nại KH. Tuy nhiên trong quá trình theo dõi, tôi nhận thấy những hạn chế sau:

+ Biểu mẫu 02 là bản word dẫn tới hạn chế về trình bày, hạn chế việc sử dụng phần mềm đếm như trên excel phục vụ cho báo cáo theo mẫu 06 (trong quy trình) diễn ra nhanh chóng, thuận tiện...

+ Thiếu thông tin như: phương án giải quyết, chi phí giải quyết, chi tiết những ý kiến về chất lượng sản phẩm (cơ lý tính, nứt gãy, hình ảnh ngoại quan, khác,...) giúp theo dõi chi tiết hơn.

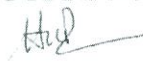
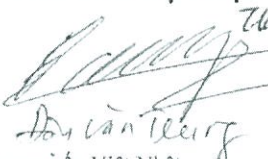
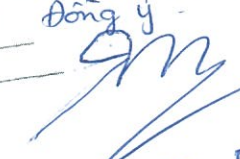
Chính vì vậy, phòng Marketing đề xuất:

- Sửa biểu mẫu 02 sang Excel, thêm tiêu chí theo dõi: phương án giải quyết, chi phí giải quyết, chi tiết về chất lượng sản phẩm như :cơ lý tính, nứt gãy, hình ảnh ngoại quan, khác,... (nội dung như bản đính kèm).
- Sửa biểu mẫu 06: phần phạm vi trách nhiệm, thay khu vực Hải Phòng, VPHN => Phòng KCS, Phòng Kinh Doanh, khác (nội dung như bản đính kèm).

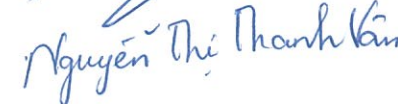
Mục đích đề nghị: Giúp quá trình theo dõi ý kiến khách hàng được dễ dàng và thuận tiện hơn

Thời gian đề nghị tiến hành: Ngay sau khi có sự đồng ý của Ban Giám Đốc.

Kính trình ban Tổng Giám Đốc phê duyệt./.

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ**TRƯỞNG BỘ PHẬN****BAN QUY TRÌNH****BAN TỔNG GIÁM ĐỐC**
Nguyễn Thị Hiền
Trưởng Bộ phận
Ban Quy trình
Ban Tổng Giám đốc

Công ty cổ phần Luyện thép cao cấp Việt Nhật
Rv: 10/11/2016


Nguyễn Thị Thanh Kim

SỞ TIẾP THU Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

(đối với ý kiến gửi trực tiếp cho công ty)
NĂM: 20...

[illegible]

(*) Ghi chú: Ghi rõ phạm vi khu vực liên quan đến ý kiến góp ý của khách hàng, ví dụ: phòng kinh doanh, phòng KCS, bộ phận sản xuất,...

BÁO CÁO CÔNG TÁC TIẾP THU VÀ GIẢI QUYẾT Ý KIẾN CỦA KHÁCH HÀNG

Kỷ báo cáo:.....

TT	Lĩnh vực ý kiến	Phân loại ý kiến			Phạm vi trách nhiệm				Kết quả thực hiện (đã hoàn thành)		Dỡ dang chưa thực hiện		Ghi chú
		Góp ý	Khiếu nại	Cộng	P. QLCL	PKD	Khác	Cộng	Lần 1	Lần 2 ++	Số lượng	Lý do	
1	Sản phẩm												
2	Dịch vụ bán hàng												
3	Giá cả												
4	Khác												
	Cộng												

Đề xuất của phòng Kinh doanh (nếu có):.....

.....

.....

.....

.....

TRƯỞNG PHÒNG KINH DOANH

Ngày...../...../.....
NGƯỜI LẬP