

PHIẾU ĐỀ NGHỊ

☐ Xây dựng/ viết tài liệu	\boxtimes	Sửa đổi tài	liệu
---------------------------	-------------	-------------	------

Kính gửi: BAN TỔNG GIÁM ĐỐC

Họ và tên người đề nghị: Nguyễn Thị Hiên

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 khiêu nại KH. Tuy nhiên trong quá trình theo dõi, tôi nhận thấy những han chế sau:

- + Biểu mẫu 02 là bản word dẫn tới hạn chế về trình bày, hạn chế việc sử dụng phầm 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 dích 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 ĐỂ NGHỊ TRƯỞNG BỘ PHẬN BAN QUY TRÌNH BAN TỔNG GIÁM ĐỐC
the fill the tong of many
Nguyên Hù Hiện Don vàn Telert
Công ty cổ phần Luyện thép cao cấp Việt Nhật Rv: 10/11/2016 Nguyễn Thị Thanh lần



SỔ TIẾP THU Ý KIỂN KHÁCH HÀNG (đối với ý kiến giải trực tiếp cho cóng ty) NĂM: 20...

	Chi phí giải	quyêt (nêu có)	
		Phương ân giải quyết quyết (nếu có)	
	Ngày chuyển cho	cấp giải Pl quyết	
	Phạm vi trách	nhiệm (*)	
		Nội dung	
Nội dung ý kiến	Chất lượng sản phẩm	Co 1y Núr H/ánh Khác tính gây quan (x) (x) (x) (x)	_
Nội du	Dịch vụ bán C		_
	Giá (x)		
	Góp ý (x)		
	i Khiếu nại (x)		
	Tinh thức ơủ	(email/CV,)	
Người nhận STT Tên khách hàng (email/CV,)		Tên khách hàng	
kgười nhận STT		Người nhận STT	_
		Ngày nhận	

(*) Ghi chữ. 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 KIỂN CỦA KHÁCH HÀNG

Kỳ báo cáo:

		Ghi chú					
	chua iện	Lý do					
	Dở dang chưa thực hiện	Số lượng Lý do					
	Kết quả thực hiện (đã hoàn thành)	Cộng Lần 1 Lần 2++			***************************************		
	Kết quẩ (đã ho	Lần 1					
		Cộng		0 H H H H H H H H H H H H H H H H H H H	TO DESCRIPTION OF THE PROPERTY		
	ch nhiệm	Кһа́с			***************************************		
	Phạm vi trách nhiệm	PKD					
		P. QLCL					
	iến	Cộng	***************************************	***************************************			
	Phân loại ý kiến	Khiếu nại					
	Ph	Gópý	A DE SERVICIO DE CONTRACTO DE C	1			
	TT Lĩnh vực ý kiến		Sản phẩm	Dịch vụ bán hàng	Giá cả	Khác	Cộng
		Ξ	-	2	3	4	

Đề xuất của phòng Kinh doanh (nếu có):		
ong Kinh doanh (nếu có)		
Đề xuất của pho		

TRƯỚNG PHÒNG KINH DOANH

Ngày // NGƯỜI LẬP