



صنایع سیمان گیلان سبز

شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان

تاریخ صدور :

شماره ویرایش: 00

کد فرم : F-28-01

شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان با هدف افزایش رضایتمندی ایشان در شرکت سیمان گیلان سبز

حوزه	اقدامات
تعهدات	<ul style="list-style-type: none">• در صورت عدم تحویل به موقع به مشتریان شرکت تعهد می نماید وجه دریافتی از مشتریان را عودت نماید.• شرکت متعهد می گردد محصول با کیفیت مطابق با استانداردهای روز را به مشتری تحویل نماید.• شرکت متعهد می گردد در صورت شکایت مشتریان و مشخص شدن مشکل کیفی از سوی شرکت ، نسبت به جبران خسارت اقدام نماید.
محدودیت در اجرای تعهدات	<ul style="list-style-type: none">• محدودیت های مسیر حمل (صعب العبور بودن)• محدودیت کمبود ناوگان حمل• محدودیت بالابودن نرخ کرایه حمل
سایر مقررات شناسه	<ul style="list-style-type: none">• برای صدور برگ فروش می بایست مدارک لازم جهت خرید سیمان توسط مشتری به دفتر فروش تحویل گردد.• دریافت هزینه های جانبی از جمله مالیات و عوارض از مشتریان مطابق با قوانین مالیاتی کشور• دریافت نامه ی همراه با مدارک خرید ، مبنی بر معرفی شرکت حمل و نقل و قبول مسئولیت حمل
اطلاعات پشتیبان	<ul style="list-style-type: none">• طریقه مطرح کردن نظرات پیشنهادات و شکایات در ارتباط با محصولات و خدمات دریافتی از طریق تماس تلفنی با شماره تلفن های ۰۱۳۳۳۷۵۱۲۴۷ و ۰۱۳۳۳۷۲۱۰۸۱ و ۰۱۳۳۳۷۲۱۰۷۴ و ۰۱۳۳۳۷۲۱۰۷۴ مراجعه حضوری به واحد ارتباط با مشتریان در دفتر فروش واقع در رشت ، گلپایگ نماز جنب ساختمان گیلان طبقه پنجم واحد ۱۰
برنامه ریزی، طراحی، توسعه و پیاده سازی شناسه	<ul style="list-style-type: none">• از نظرات و تجربیات گروه های مشتاق نظیر کارکنان، مشتریان، تأمین کنندگان و سایر ذی نفعان شناسه جهت طراحی شناسه و تعهدات درخواستی ایشان استفاده می گردد.• روش های کار در خصوص ارتباط با مشتریان، بصورت آزمایشی امتحان می گردد.• به کارکنان و عاملان در برخورد با عموم و خدمت رسانی به مشتریان، آموزش داده می شود.• از مشتریان در خصوص مناسب بودن شناسه نظر سنجی به عمل می آید.
نگهداری و بهبود	<ul style="list-style-type: none">• انجام ممیزی داخلی و پیگیری اقدامات• ارزیابی داده های شکایت• دخیل نمودن مشتریان در بهبود فرایندهای مرتبط با مشتریان