

## چه‌گونگی برخورد با شکایت مشتری

مشتری اعم از داخلی و خارجی می‌تواند از طریق شماره تماس اعلام شده در دفترچه‌های همراه محصولات، ایمیل شرکت و یا فرم‌های سنجش رضایت مشتری که همراه محصول و یا در وبسایت قرار دارد نارضایتی خود را به شرکت اعلام نماید. چنانچه هر نوع نارضایتی مشتری به اطلاع شرکت برسد، امورمشتریان با توجه به دستورالعمل تفکیک شکایت مشتری از درخواست خدمات (R-I02) تفکیکی بین درخواست خدمات و شکایت مشتری قائل می‌گردد. سپس، در صورت صحت شکایت، اطلاعات را به فرایند ارتباط با مشتری ارجاع می‌دهد. فرایند ارتباط با مشتری شکایت مصرف‌کننده را در سیستم مدیریت ارتباط با مشتری ثبت می‌نماید و فعالیت‌های بعدی برای جبران نارضایتی مشتری آغاز می‌شود. جهت پی‌گیری مشتری یک کد ردیابی به هر شکایت تعلق می‌گیرد که این کد با تماس تلفنی، پیامک و یا ایمیل به اطلاع وی خواهد رسید.

**توجه ۱:** در صورتی که شکایت توسط فرایند CRM به نیابت از مشتری با توجه به دستورالعمل تفکیک شکایت مشتری از درخواست خدمات (R-I02) صورت پذیرفته باشد، کد پیگیری، صرفاً در صورت تماس مصرف‌کننده با سازمان و بیان نارضایتی به ایشان اطلاع‌رسانی خواهد شد.

**توجه ۲:** مشتریان برای تماس تلفنی با شرکت در ساعت‌های اداری و جهت استفاده از سایت برفاب و ایمیل [crm@barfab.ir](mailto:crm@barfab.ir) در هر ساعت از شبانه‌روز می‌توانند با شرکت در ارتباط باشند.

## پس از اعلام نارضایتی به فرایند ارتباط با مشتری، این فرایند بسته به مورد، اقدام‌های زیر را انجام می‌دهد:

- ثبت دقیق مورد نارضایتی، اقدامات پیشنهادی شاکی و تخصیص کد پیگیری شکایت و اعلام وصول شکایت به فرد ناراضی.
- دریافت اطلاعات کامل و دقیق درباره موضوع نارضایتی و در صورت نیاز، تحقیق از افراد یا بخش‌های دیگر و اولویت‌بندی شکایت براساس جدول RPN.
- اطلاع‌رسانی موضوع به فرایندهای مرتبط.
- اعلام به مشتری در صورت وارد نبودن شکایت و یا اطلاع‌رسانی اقدام‌های انجام‌شده و یا قابل انجام به مشتری و در صورت پذیرش آنها توسط مشتری مختومه نمودن شکایت پس از انجام اقدامات.
- دریافت میزان رضایت ایشان از فرایند رسیدگی به شکایات با انجام نظرسنجی از نحوه رسیدگی به شکایت مطابق فرم سنجش رضایت از رسیدگی به شکایات (R-F23).

در انجام مراحل فوق، لازم است کلیه فرایندها و واحدها با فرایند ارتباط با مشتری کاملاً همکاری و هماهنگی داشته باشند. این فرایند مسئولیت کامل پی‌گیری موضوع را به عهده دارد و ارتباط نهایی با مشتری باید به وسیله این فرایند ادامه یابد.

**توجه ۳:** مواردی که مربوط به ایمنی و سلامت مصرف‌کننده می‌شوند حداکثر باید ظرف یک روز کاری پس از اعلام شکایت مورد بررسی قرار گیرند.

**توجه ۴:** اگر پیش از فرایند ارتباط با مشتری، فرایندهای دیگر با مشتری ناراضی ارتباط برقرار کرده باشند، تماس این فرایند با مشتری باید کاملاً هماهنگ با تماس‌های قبلی فرایندهای دیگر انجام شود تا از تعدد مکالمات با مشتری خودداری شود.

**توجه ۵:** در هر مرحله از انجام کار که نیاز به پاسخ‌گویی فرد ناراضی باشد مانند نیاز به اطلاعات تکمیلی، تأیید انجام کار جهت مختومه شدن شکایت و ... در صورت عدم پاسخ‌گویی طی حداقل ۳ بار پی‌گیری ظرف ۱۰ روز شکایت مختومه شده و در صورت تماس مجدد فرد ناراضی شکایت جدیدی ثبت می‌شود.

**توجه ۶:** در مواردی که پس از رسیدگی به شکایت و انجام اقدامات لازم باز هم رضایت شاکی به صورت کامل جلب نگرددید و یا امکان انجام اقدامات لازم وجود نداشته باشد (مانند شکایت از تأخیر در انجام خدمات) فرایند ارتباط با مشتری می‌تواند بسته به امکان، با روش مناسبی (مانند ارسال نامه، هدیه تبلیغاتی، افزایش دوره ضمانت محصول یا ...) در جهت افزایش رضایت شاکی اقدام نماید.

## شناسایی شکایات پنهان

جهت شناسایی شکایات پنهان دستورالعمل تفکیک شکایت مشتری از درخواست خدمات (R-I02) تدوین و در سازمان جاری شده است.

## تعیین حداکثر زمان بسته شدن شکایت

تمامی شکایات بایستی ظرف مدت ۳۰ روز کاری به اتمام برسد. در صورت عدم اتمام رسیدگی به شکایت تا ۳۰ روز کاری، مصرف‌کننده می‌تواند درخواست عودت یا تعویض محصول نماید.