

دستورالعمل های اجرایی واحد خدمات پس از فروش گسترش تجارت تابا

شرکت گسترش تجارت تابا همواره افزایش رضایتمندی مشتریان را به عنوان یک هدف بلند مدت در نظر گرفته است و در راستای تحقق این مهم راهکارهای ذیل را اتخاذ کرده است.

- کلیه محصولات تولیدی و وارداتی شرکت گسترش تجارت تابا دارای مدت زمان گارانتی می باشند و این مدت حداقل 24 ماه و حداکثر 36 ماه است .
- شرکت گسترش تجارت تابا تعهد دارد در قبال کالاهای معیوب مشتریان کالایی همسان و در صورت عدم وجود کالای همسان کالای مشابه را با رضایت مشتریان به ایشان تحویل دهد .
- در صورت عدم رضایت مشتری و یا عدم وجود کالایی مشابه شرکت تابا خود را موظف میداند تا مبلغ روز کالای مشتریان را به ایشان عودت دهد.
- به منظور افزایش رضایت مشتریان شرکت گسترش تجارت تابا خود را موظف می داند تا پس از اتمام زمان گارانتی محصولات خود سرویس پشتیبانی را تا 36 ماه برای مشتریان خود فعال نماید. این سرویس شامل انجام خدمات تعمیراتی بر روی کالاهای معیوب مشتریانی می شود که مدت پشتیبانی محصولاتشان به اتمام رسیده است.
- به منظور افزایش رضایت مشتریان و هم چنین رعایت پروتوکل های بهداشتی در دوران پاندمی کرونا شرکت گسترش تجارت تابا سیستم پیک آپ (دریافت و تحویل کالا در محل) را برای مشتریان خود فعال کرده است.
- شرکت گسترش تجارت تابا متعهد است که تمامی کالاها تحت پوشش خود را در صورت خرابی در 3 ماه آغازین گارانتی برای مشتریان با کالای نو تعویض نماید.
- زمان شروع گارانتی و پشتیبانی محصولات شرکت از زمان فاکتور مشتریان محترم محاسبه می شود (فاکتورها باید وجاهت قانونی داشته باشند و دارای مهر و سربرگ و کد اقتصادی باشند).

- در صورتی که ایراد مشابهی در محصول خاص گزارش شود و یا تعداد بازگشت کالایی بیش از استاندارد تعریف شده (3 درصد از کل ورودی کالا) باشد، شرکت گسترش تجارت تابا خود را موظف می‌داند تا از طریق وب سایت رسمی خود، شبکه های اجتماعی و نمایندگان خود در سراسر کشور مراتب را به مشتریان اطلاع داده و اقدام به جمع آوری کلیه موجودی این کالا از سطح کشور نماید.

دستور العمل سیستم پذیرش، ترخیص، گردش کار

به منظور افزایش راندمان کاری و دستیابی به بهروری بالاتر موارد ذیل در واحد خدمات پس از فروش انجام شده است.

- استفاده از نرم افزار خدمات پس از فروش شرکت سروشان برای ثبت کالاهای پذیرش شده، ثبت تمام مراحل انجام شده در پروسه تعمیرات توسط کارشناسان تعمیرگاه و همچنین ثبت و ذخیره اطلاعات تماس با مشتریان و استفاده از سیستم CRM نرم افزار سروشان جهت نظرسنجی و سنجش میزان رضایتمندی مشتریان شرکت.
- در سیستم پذیرش کالاهای معیوب (در صورت مراجعه حضوری مشتریان) ابتدا کارشناسان پذیرش اقدام به دریافت کالا و ثبت اطلاعات هویتی و راه های ارتباطی مشتریان می‌نمایند، در این مرحله کارشناسان واحد پذیرش پس از بررسی ظاهری کالاها اقدام به ثبت کالا در سامانه سروشان می‌نمایند. در این مرحله در صورت مشاهده مواردی که منجر به ابطال پشتیبانی محصول باشد کارشناسان واحد پذیرش میبایست از همکاران تعمیرگاه درخواست بررسی محصول را داشته باشند. و همچنین در صورت وجود مواردی از این دست باید در همان لحظه تمامی موارد به اطلاع مشتریان رسانده شده و حتما تاییدیه مشتریان بر روی رسید ارائه شده به ایشان ثبت شود. پس از ثبت موفقیت آمیزه محصول در بانک اطلاعاتی شرکت یک پیامک حاوی مشخصات کالا و مشتری و همچنین شماره قبض محصول برای مشتریان ارسال می‌گردد.

- در صورت ارسال کالا به صورت غیر حضوری کارشناسان واحد پذیرش موظفند بلافاصله پس از دریافت کالا اقدام به تماس با مشتریان نموده و ایشان را در جریان وضعیت کالا قرار دهند و سایر مراحل را همانند الگوی بند قبلی انجام دهند.
- در مرحله بعد می‌بایست کالاهای دریافتی در شرایط ایزوله به واحد تعمیرات منتقل شوند. با نظر مدیر تعمیرگاه و با توجه به مهارت هرکدام از نیروها باید کالای اشاره شده به تعمیرکار مورد نظر مدیر تعمیرگاه تحویل داده شود. تعمیرکار مذکور موظف است وضعیت کالا تحویل گرفته شده را نهایتاً در 48 ساعت به اطلاع مدیر تعمیرگاه برساند. همچنین ایشان موظف هستند تمام فرآیند انجام تست، تعمیر و زمان انجام کار را درون نرم افزار سروشان ثبت نمایند.
- پس از تحویل کالا توسط تعمیرکار و در صورت رفع شدن مشکل قطعات مدیر تعمیرگاه می‌بایست قطعه را به واحد تست تحویل دهند و نیروهای واحد تست با استفاده از نرم‌افزارهای استاندارد می‌بایست اقدام به تست‌گیری و تایید سلامت کالا نمایند.
- در مرحله آخر پس از تحویل کالا به واحد پذیرش کارشناسان واحد پذیرش موظفند در سریع‌ترین زمان ممکن با صاحبان کالا تماس گرفته و وضعیت را به ایشان اطلاع دهند.
- در صورتی که کالا به هر علتی قابل تعمیر نبود مکانیزم تعویض کالا با کالای مشابه با رضایت مشتری انجام می‌پذیرد و در صورت عدم رضایت مشتری و یا عدم وجود کالای جایگزین وجه روز کالا به حساب ایشان عودت داده می‌شود. در تمامی این مراحل باید رضایتمندی مشتریان شرط انجام کار باشد.
- در صورتی که انجام هر یک از موارد فوق بیش از 15 روز کاری به طول می‌انجامد (طبق مصوبه اتحادیه فن آوران رایانه) شرکت گسترش تجارت تابا موظف است که مبلغی را (با توجه به اهمیت قطعه در کارکرد سیستم مشتریان) به عنوان ضرر و زیان به ایشان پرداخت نماید. همچنین برای جلوگیری از اتلاف وقت مشتریان و یا ایجاد ضرر و زیان‌های مادی و معنوی برای مشتریان واحد خدمات پس از فروش می‌تواند با رضایت مشتری کالای جایگزینی را تا اتمام پروسه رسیدگی به صورت امانی به ایشان تحویل دهند.

سازوکار آموزش پرسنل واحد خدمات پس از فروش

با توجه به سرعت تغییرات و همچنین حوزه فعالیت شرکت گسترش تجارت تابا همواره نیاز به روزآوری آموزش‌ها برای تمامی پرسنل واحد خدمات پس از فروش وجود دارد. در راستای دستیابی به راندمان بالا و به روز نگه داشتن دانش نیروها اقدامات ذیل لازم الاجراست:

- تمامی نیروهای فنی مشغول به کار در تعمیرگاه می‌بایست در موسسات آموزشی معتبر از جمله سازمان فنی حرفه‌ای یا موسس امام خمینی و یا سایر موسسات مورد تایید این آموزشگاه‌ها دوره‌های مربوطه را گذرانده باشند و مدارک قبولی در دوره را به شرکت گسترش تجارت تابا ارائه دهند.
- با توجه به تغییرات مداوم تکنولوژی نیاز است که در هر 18 ماه (متوسط زمان تغییر نسل پردازنده های موجود در جهان) اطلاعات جدید و منتشر شده توسط کمپانی های سازنده گردآوری و ترجمه شود و به صورت جزوه یا پاورپوینت به همکاران واحد خدمات پس از فروش ارائه گردد. همچنین نیاز است در صورت لزوم این آموزش‌ها به صورت کلاس خارج از ساعت کاری برای پرسنل ارائه گردد. در صورت گسترده بودن تغییرات نیاز هست تا با هماهنگی با سازمان های آموزشی معتبر از جمله سازمان فنی و حرفه ای کشور اقدام به آموزش خصوصی برای پرسنل انجام پذیرد.

دستور العمل نظارت بر نمایندگی‌ها

- در تمامی مراکز استان‌ها بزرگ (اصفهان، شیراز، خوزستان، خراسان رضوی، تبریز، بندرعباس، یزد، ارومیه) شرکت گسترش تجارت تابا دارای نمایندگی های خدمات پس از فروش می‌باشد. این امر برای تسهیل و کاهش هزینه برای مشتریان می‌باشد که در این شهرها زندگی می‌کنند.
- نظارت بر امور دفاتر خدمات پس از فروش شهرستان‌ها به صورت ادواری می‌بایست انجام پذیرد. مدیر واحد خدمات پس از فروش و در صورت نیاز یکی از متخصصین تعمیرگاه می‌بایست در این سفرها حضور داشته باشند.
- علاوه بر بازرسی ادواری نیروهای واحد CRM می‌بایست با دریافت شماره مشتریان از نمایندگی های شهرستان‌ها اقدام به تماس با آن‌ها نموده و سطح رضایتمندی مشتریان را

از واحدهای نمایندگی ثبت نمایند و یا در صورت وجود شکایت اقدام ثبت و ارجاع شکایت به مدیر واحد خدمات پس از فروش نمایند.

- به منظور افزایش رضایتمندی و گسترش بازه ارائه خدمات پس از فروش شرکت تابا در نظر دارد به صورت سالیانه اقدام توسعه نمایندگی های خدمات پس از فروش خود نماید و الویت ایجاد دفاتر برای مراکز استان هایی با جمعیت بالای 5 میلیون نفر می باشد.

توسعه شبکه ارتباطی

شرکت گسترش تجارت تابا به منظور تسهیل در ارتباط با مشتریان خود با علاوه بر روش های مرسوم همانند ارتباط از طریق تلفن گویا، ارتباط مستقیم با مدیریت، سامانه پیام کوتاه، صندوق انتقادات و پیشنهادات اقدام به ایجاد بستری بر روی وب سایت رسمی خود نموده تا مشتریان بتوانند به صورت 24 ساعته با این مجموعه در ارتباط بوده و تمامی نیازهای خود از جمله مشاوره فنی و پیگیری وضعیت قطعات ارسالی به شرکت و همچنین ارائه شکایات را مرتفع سازند. همچنین مشتریان می توانند از طریق شبکه های اجتماعی شرکت به صورت آنلاین و در لحظه با همکاران ما در ارتباط باشند. برای دریافت تمامی این اطلاعات مشتریان می توانند به وب سایت رسمی شرکت به آدرس WWW.TABAGT.COM مراجعه نموده و از آخرین اخبار، اطلاعات و تغییرات مطلع گردند.

شرایط اعطا نمایندگی خدمات پس از فروش

به منظور افزایش رضایتمندی و تسهیل در ارائه خدمات شرکت گسترش تجارت تابا اقدام به ایجاد دفاتر خدمات پس از فروش در سراسر میهن عزیز می نماید. تمامی شرکت ها و سازمان هایی که واجد شرایط ذیل باشند می توانند به عنوان نماینده رسمی خدمات پس از فروش شرکت گسترش تجارت تابا در شهر خودشان فعالیت نمایند.

- دارا بودن پروانه کسب معتبر از اتحادیه فن آوران رایانه در شهر یا استان محل اشتغال

- دریافت تاییدیه حسن شهرت از اتحادیه فن آوران رایانه در شهر یا استان محل اشتغال
- حداقل 3 سال سابقه رسمی و تایید شده توسط اتحادیه فن آوران رایانه در محل اشتغال
- مورد تایید بودن شرکت یا موسسه مذکور توسط سایر شرکت ها و موسسات مشغول در صنف رایانه در شهر یا استان محل اشتغال
- وجود نیرو یا نیروهای فنی متخصص و تایید شده توسط سازمان های علمی و آموزشی معتبر کشور در موسسه یا شرکت مذکور
- دسترسی آسان به موسسه یا شرکت مذکور در شهر یا استان محل اشتغال

دستورالعمل نظرسنجی مشتریان

به منظور بررسی رضایت مشتریان از محصولات شرکت و همچنین عملکرد واحد خدمات پس از فروش شرکت گسترش تجارت تا با انجام اقدامات ذیل را در دستور کار خود قرار داده است:

- در پایان هر ماه لیست تمام مراجعات از طریق نرم افزار خدمات پس از فروش توسط مدیر واحد خدمات تهیه میشود . نیروهای واحد CRM اقدام به تماس و پرسیدن سوالات طراحی شده از مشتریان می نمایند و می بایست تمام توضیحات و نمرات مشتریان در فرم های مربوطه ثبت گردد. پس از پایان نظرسنجی لیست نمرات برای مدیریت شرکت ارسال گردد.
- سوالات مطرح شده می بایست شفاف و بدون ابهام باشند، همچنین باید پاسخ سوالات در سه سطح ضعیف متوسط و خوب طبقه بندی گردند. سوالات می بایست دارای جزئیات بوده و از طراحی و پرسیدن سوالات کلی خودداری شود.
- همچنین باید برگه های نظرسنجی فیزیکی بر روی میز کار مشتریان وجود داشته باشد و مشتریان در صورت تمایل بتوانند اقدام به پرکردن فرم ها نموده و پس از پایان کار فرم را در صندوق انتقادات و پیشنهادات بیاورند.