

شروع

مشتری

تماس با شماره CRM
مراجعه مضموری به CRM
ارسال ایمیل به واحد CRM
ارسال درخواست از طریق اپلیکیشن موبایل ایرتویا

ارائه درخواست شکایت از فروش،
خدمات پس از فروش، نمونه برفورد
کارکنان و....

واحد ارتباط با مشتریان

بررسی شکایت مشتری و کارشناسی
ارتباط شکایت با بخش های مختلف
فعالیت شرکت

دریافت نظرات کارشناسی
وامدهای مرتبط با موضوع
شکایت

خدمات پس از فروش

بررسی کارشناسی درخواست ارجاع
شده از سوی واحد ارتباط با
مشتریان و ارائه اعلام نظر
کارشناسی

فروش

بررسی کارشناسی درخواست ارجاع
شده از سوی واحد ارتباط با
مشتریان و ارائه اعلام نظر
کارشناسی

قطعات

بررسی کارشناسی درخواست ارجاع
شده از سوی واحد ارتباط با
مشتریان و ارائه اعلام نظر
کارشناسی

شبکه نمایندگیها

بررسی کارشناسی درخواست ارجاع
شده از سوی واحد ارتباط با
مشتریان و ارائه اعلام نظر
کارشناسی

واحد ارتباط با مشتریان

جمع بندی نظرات کارشناسی و تصمیم
گیری در فصول نتیجه شکایت مشتری

کفایت اطلاعات در راستای
امتاق مقوق مشتری

خیر

بلی

واحد ارتباط با مشتریان

تشکیل کمیته های تفصی به منظور
تصمیم گیری در راستای جلب رضایت
مشتری

واحد ارتباط با مشتریان

تشریح اقدام اصلاحی و دریافت مصوبه
های لازم به منظور اجرای اقدام اصلاحی

واحد ارتباط با مشتریان

پیگیری اقدام اصلاحی تا حصول نتیجه و
همچنین جلب رضایت مشتری در مورد
اعلام شده

پایان