

إدارة الشكاوى ISO 10002

المدة : يوم واحد | الصيغ : حضوري · فصل افتراضي مباشر · داخل المؤسسة حسب الطلب | اللغات : AR · FR

يوم واحد لتحويل معالجة الشكاوى إلى مصدر التحسين، بعملية يفهمها العميل ويعترف بها المدقق، وفق ISO 10002.

ما ستصحبون قادرين على إنجازه

- بناء عملية معالجة مطابقة للخطوط التوجيهية
- الإشعار بالتوصل ومتابعة الشكاوى حتى إغلاقها
- ربط الشكاوى بالإجراءات التصحيحية لنظام الجودة
- قياس الرضا بعد المعالجة

السياق

الشكاوى هي المعلومة الوحيدة التي تصل من الزبون مجاناً ومن تلقاء نفسها. معالجتها حالة بحالة تجعلها تختفي؛ ومعالجتها كعملية تحولها إلى مصدر للتحسين، وهذا أيضاً ما ينتظره البند 9.1.2 من في باب إدراك الزبون ISO 9001

الفئة المستهدفة

خدمة العملاء، مسؤولو الجودة

معلومات مهمة

دورة مبنية على تقدم هذه المواصفة خطوطاً توجيهية وهي ليست موجهة للاعتماد، لكن عمليتها تجيب ISO 10002:2018. والدورة لا تعيد إنتاجه، IMANOR أو من ISO لا يُسلم نص المواصفة: فهو يُشترى من ISO 9001 مباشرة عن البند 9.1.2 من

المتطلبات المسبقة

لا توجد متطلبات مسبقة.

برنامج الدورة

01. المبادئ الموجهة

- وضوح المسار وسهولة الوصول إليه وسرعة الاستجابة
- الموضوعية والمجانية والسرية
- التزام الإدارة والمساءلة

02. مسار المعالجة

- التوصل والتسجيل والإشعار بالتوصل
- التقييم والتحري واتخاذ القرار
- الرد على المشتكي وإغلاق الملف

03. التحليل والتحسين

- تصنيف الشكاوى حتى تظهر الأسباب
- الصلة بالإجراءات التصحيحية لنظام الجودة
- ما ينتظره البند 9.1.2 من من هذه المعطيات ISO 9001

04. قيادة المسار

- المؤشرات: المهل ونسبة الحل وتكرار الشكاوى
- مراجعة المسار ورضا المشتكي

ما يُسَمَّ لكم

شهادة حضور تدريب من HEMC، ودعامة الدورة، والنماذج المستعملة خلال الجلسة.

أين وكيف

حضوريا في المغرب وإفريقيا، أو في قسم افتراضي مباشرة مع المكوّن، أو داخل المؤسسة حسب الطلب حيثما تعملون.

طلب البرنامج والعرض المالي : contact@hem-consulting.com | +212 660 125 242 | hem-consulting.com