

اهداف واحد خدمات پس از فروش و خدمات تعمیر و نگهداری

شرکت مهندسی ایمن تیار

۱- ارائه برنامه مدون

- ۱-۱) به روز رسانی اطلاعات مربوط به مشتریان به همراه لیست کالای فروخته شده به آنها (اعم از نوع کالا، شماره سریال و دوره گارانتی).
- ۲-۱) ارائه برنامه نحوه ارتباط با مشتریان از قرار تماس تلفنی ، ایمیل و بازدیدهای ادواری.
- ۳-۱) ایجاد بانک اطلاعاتی عکس العمل مشتریان در قبال کالای تحویلی (اعم از کیفیت ، زمان تحویل و خدمات پس از فروش).
- ۴-۱) تهیه کارت گارانتی با ثبت شماره سریال و ارائه به مشتریان.

۲- ارائه دفترچه های راهنمای نصب و نگهداری

- ۱-۲) ارائه دفترچه تعمیر و نگهداری (حداقل ده کالای اساسی).
- ۲-۲) ارائه دفترچه های نصب و راه اندازی محصولات.

۳- تبلیغات

- ۱-۳) تهیه و ارائه CD محصولات.
- ۲-۳) راه اندازی سامانه پیامک نظرخواهی و شکایت مشتریان.
- ۳-۳) همکاری در جهت بهبود وضعیت سایت ایمن تیار.
- ۴-۳) ارائه کاتالوگ جدید به مشتریان از طریق پست.
- ۵-۳) برگزاری کلاسهای آموزشی و سمینار (با توافق مالی طرفین).

۴- فروش خدمات و لوازم یدکی

- ۱-۴) اعلام زمان پایان گارانتی به مشتریان و ترغیب آنان به تمدید دوره گارانتی با پرداخت هزینه گارانتی.
- ۲-۴) تهیه شماره قطعه به همراه لیست قطعات مصرفی یک ، دو و پنج ساله محصولات.
- ۳-۴) تلاش در جهت سود آوری واحد خدمات پس از فروش.
- ۴-۴) نصب محصولات فروخته شده بنابر درخواست مشتریان با اخذ هزینه مربوطه.

۵- سایر اهداف

- ۱-۵) تهیه ابزار مناسب.
- ۲-۵) تهیه لباس با آرم و علائم.
- ۳-۵) آموزش تکنسین های مسلط و مجرب.
- ۴-۵) تهیه خودرو مناسب جهت تسهیل خدمات و پایین آوردن هزینه های حمل و نقل.
- ۵-۵) برگزاری جلسات منظم با واحد های فنی و کنترل کیفیت در خصوص کاهش مشکلات و بهبود محصولات.
- ۶-۵) تغییر نام خدمات پس از فروش (After Sales Service) به خدمات مشتریان (Customer Service).

