

دستور العمل خدمات پس از فروش شرکت آلتون راه خلیج فارس

هدف و گسترده فعالیت:

در عرصه رقابت و مشتری مداری این دستور العمل به منظور تعیین راهکارهای مناسب و موثر برای خدمات به مشتریان کالاهای وارداتی شرکت بازرگانی آلتون راه خلیج فارس تدوین گردیده است. این خدمات به سه دسته که شامل، خدمات قبل از فروش، خدمات در حین فروش و خدمات پس از فروش تقسیم می شوند که این دستور العمل اختصاص به بخش خدمات پس از فروش دارد.

اصل کلی:

در این دستور العمل جلب و حفظ مشتری مداری با به کارگیری روش های مطالعه شده در زمینه های معرفی محصول، فروش، توزیع، چگونگی استفاده صحیح و ارائه خدمات پس از فروش در چهارچوب مصالح شرکت در نظر گرفته شده است.

مسئولیت ها:

مسئولیت اجرای این دستور العمل با امور مهندسی فروش این شرکت و نظارت بر برقراری و حسن اجرای آن، بر عهده مدیریت عامل می باشد.

تعریف خدمات پس از فروش:

خدمات پس از فروش شامل اقداماتی از قبیل دریافت موارد اعتراض و ادعاهای مصرف کنندگان محصولات شرکت بازرگانی آلتون راه خلیج فارس، بازدید و بررسی ، کارشناسی تشخیص و مشاوره در قبال کالاهای دارای عیب ناشی از تولید و نیز پاسخگویی ، راهنمایی و جبران خسارت به منظور انجام تعهدات کتبی، رعایت اصول مشتری مداری، جلب رضایت و حفظ مشتری می باشد.

دستورالعمل خدمات پس از فروش شرکت آلتون راه خلیج فارس

ماده 1:

امور مهندسی فروش این شرکت مسئولیت پیاده سازی سیاست های خدمات پس از فروش و انجام کلیه مراحل عملیات آن با همکاری سایر قسمت های فروش را بر عهده دارد.

ماده 2:

کلیه تایرهای معیوبی که از زمان تولید آن، به مدت سه (3) سال نگذشته باشد و عیب ایجاد شده ناشی از تولید باشد، مشمول بررسی و تعیین میزان خسارت و جبران آن خواهند گردید.

تبصره: تشخیص شمول مفاد این بند بعهده کارشناس فنی تایر این شرکت می باشد.

1-2- میزان جبران خسارت تایر معیوب کارشناسی شده و بر مبنای عمق آج باقیمانده از تایر محاسبه و پس از تعیین سهم مشتری، تایر نو با همان اندازه یا جایگزین مناسب آن و یا معادل ریالی باقیمانده از ارزش تایر به مصرف کننده پرداخت می شود.

2-2- برای محاسبه سهم مشتری، جدولی که نشانگر درصد عمق آج باقیمانده از عمق آج اولیه تایر می باشد، تنظیم و مطابق فرمول زیر محاسبه می گردد:

$$\text{سهم مشتری} = \text{قیمت پایه} \times \left(1 - \frac{\text{عمق آج باقیمانده}}{\text{عمق آج اولیه}} \right)$$

3-2- قیمت پایه بر اساس ارزش روز تایر در بازار مصرف و در زمان ارزیابی می باشد که بر مبنای لیست قیمت فروش اداره فروش و تاییدیه مدیریت عامل و ابلاغ آن به امور مهندسی فروش تعیین می شود.

دستورالعمل خدمات پس از فروش شرکت آلتون راه خلیج فارس

ماده 3:

در صورتی که محصولات این شرکت دچار اشکال شود، مصرف کنندگان آن با توجه به موقعیت جغرافیایی مصرف، می توانند به دفاتر خدمات پس از فروش مستقر در مراکز استانها، کلان شهرها و یا هر منطقه ای که در آن نمایندگی خدمات پس از فروش وجود داشته باشد، مراجعه و تقاضای خدمات نمایند. شایان یادآوری است که هسته مرکزی خدمات پس از فروش این شرکت، در دفتر مرکزی واقع در تهران، مستقر می باشد.

ماده 4:

چگونگی استقرار دفاتر خدمات پس از فروش شهرستانها

1-4- این شرکت برای استقرار دفاتر خدمات پس از فروش خود، یکی از نمایندگی ها و یا عامل واجد شرایط در آن شهر را مطابق مفاد این دستورالعمل انتخاب و وظایف مربوطه را به آن واگذار می نماید.

2-4- شرایط انتخاب نماینده خدمات پس از فروش و محل دفتر

شرکت به منظور دستیابی به اهداف خود در ازای ارائه خدمات پس از فروش به مصرف کنندگان تلاش مینماید، مسئولیت دفتر را به فردی که دارای حسن سابقه در محل و شناخت لازم از ویژگی های تایر را دارد، واگذار نماید.

در این ارتباط محل استقرار دفتر نیز از نظر سهولت دسترسی، شکل ظاهری و امکانات مورد نیاز می باید از سطح قابل قبولی برخوردار باشد.

دستورالعمل خدمات پس از فروش شرکت آلتون راه خلیج فارس

ماده 5:

مصرف کنندگانی که تایر آنها دچار عیب می شوند، می توانند به نزدیکترین دفتر خدمات پس از فروش در منطقه یا دفتر مرکزی تهران مراجعه نمایند. در تشخیص اولیه، دو حالت قابل پیش بینی است:

1- عیب تایر به طور قطع مربوط به تولید کننده نمی باشد.

2- عیب تایر به طور قطع مربوط به تولید کننده می باشد.

در حالت اول، تایر مشمول جبران خسارت نمی شود و فقط توضیحات و راهنمایی های لازم به مصرف کننده ارائه می گردد.

در حالت دوم، ارائه خدمات پس از فروش به شرح ذیل می باشد:

1-5- تکمیل فرم مربوطه و درج مشخصات مصرف کننده

2-5- تهیه عکس از ناحیه معیوب و شماره سریال تایر

3-5- ارسال اطلاعات فوق از طریق ایمیل یا اینترنت به محل دفتر مرکزی

4-5- ارسال داغی تایر به دفتر مرکزی در صورت تایید خسارتی بودن تایر

5-5- پرداخت خسارت مشتری به صورت نقدی و یا ارسال تایر جایگزین با اخذ مابه التفاوت کارکرد آن

تبصره: هزینه های مرتبط به عودت تایرهای برگشتی و ارسال تایرهای جایگزین به عهده شرکت می باشد.

تصویب کننده

حسین بخشی زاده

مدیرعامل

تایید کننده

مهندس غلامرضا رضاپور

مدیرمهندسی فروش و

کارشناس فنی تایر و تیوب

تهیه کننده

فرزانه جباری

کارشناس خدمات پس از فروش

دستورالعمل خدمات پس از فروش شرکت آلتون راه خلیج فارس

نمودار مراحل اجرایی خدمات پس از فروش شرکت آلتون راه خلیج فارس

