

**مقدمه :**

نارضایتی مشتری می تواند به تجارتها صدمه بزند. مدیر باهوش راه هایی برای متفاوت کردن خود از رقباء، تعریف استاندارد خدمات مشتری، و ارائه یک سیستم رسیدگی به شکایات مستمر برای مشتریان خود پیدا خواهد کرد مدیریت شکایت چالش بر انگیز است زیرا همیشه یک راه حل ثابت وجود ندارد. موفقیت در این امر به نحوه

شناخت شما از شکایت، نوع رسیدگی به آن و میزان رضایت مشتری از راه حل ارائه شده بستگی دارد. این استاندارد به سازمانها در شناسایی و مدیریت شکایات مشتری ها کمک می کند.

شکایت یک اظهار نارضایتی است که بخاطر محصولات سازمان یا خود پروسه رسیدگی به شکایات به وجود آمده، و یک پاسخ یا راه حل بطور مستقیم یا غیر مستقیم از آن سازمان انتظار می رود. پیدا کردن یک مشتری جدید حداقل چهار برابر نگهداری مشتری فعلی برای یک سازمان هزینه دارد. سازمانهایی که مرتباً مشتری از دست می دهند، در تلاش برای ترمیم اعتبار خدشه دار شده هستند. در دنیای رقابتی امروز، محصولات و خدمات نوآورانه تعیین کننده سطح قابل قبول عملکرد است. یک سیستم مدیریت شکایات خوب یکی از الزامات تعیین کننده در موفقیت تجارت است. این استاندارد الزامات کلیدی برای رسیدگی موفق به شکایات را مشخص می کند و شامل کنترل هایی است که علت نارضایتی مشتری را مشخص می کند و مناسب هر سازمانی است که می خواهد فراتر از انتظارات مشتری باشد و این موضوع یکی از الزامات اساسی برای هر تجارتی است.

**هدف :**

**استاندارد ISO 10002** راهنمایی هایی را در درباره فرآیند رسیدگی به شکایات در مورد محصولات سازمان شامل طرح ریزی ، طراحی ، اجرا ، نگهداری و بهبود سیستم ارائه میدهد . این استاندارد برای رفع منازعاتی که منشا برون سازمانی دارد و یا به کارکنان مربوط می شود قابل استفاده نیست.

هدف اصلی این استاندارد رسیدن به رضایت مشتری بوسیله ایجاد یک محیط مشتری مدار و آماده پاسخ گویی به شکایات مشتریان و حل مشکلات آنها می باشد.

تعهد مدیریت برای اجرای این سیستم رکن اصلی می باشد.



### مزایای مدیریت شکایات مشتریان :

۱. بدست آوردن کارائی عملکردی برای مشخص کردن فعالیت ها و عوامل شکایات
۲. حل بسیاری از شکایات با بکارگیری راهکار مشتری مدار
۳. متحد کردن کارکنان با ارائه فرصت های آموزش و خدمات به مشتریان
۴. یکپارچه سازی ایزو ۱۰۰۰۲ با ایزو ۹۰۰۱ برای ارتقاء کارائی کل سازمان
۵. کنترل و ارتقاء مداوم پروسه کنترل شکایات

### نتیجه گیری:

با اجرای استاندارد ISO 10002 و کنترل مؤثر شکایات، شانس زیادی برای تبدیل شکایات مشتری به رضایت و حفظ مشتری وجود دارد. با توجه به این نکته که جذب مشتری جدید حداقل ۴ برابر نگهداری مشتری فعلی برای سازمان هزینه دارد، اجرای این روش هزینه های سازمان را به مقدار قابل توجهی کاهش داده و وفاداری مشتری را که کلید موفقیت تجاری است، در پی خواهد داشت.