

عنوان مقاله:

ارزیابی ریسک شکایات مشتریان (مطالعه موردی: در شرکت تولیدی چدن سازان)

محل انتشار:

نهمین کنفرانس بین المللی پیشرفت های اخیر در مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

جعفر قیدرخلجانی - استادیار مجتمع دانشگاهی مدیریت و مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی مالک اشتر

عباس نعمت اللهی - کارشناس سیستم ها و روش ها

خلاصه مقاله:

امروزه سنجش و پایش میزان رضایت مشتریان به عنوان یک موضوع بسیار با اهمیت در کلیه سازمان های تولیدی ، خدماتی و ... می باشد. عدم رضایت مشتریان منجر به شکایت به صورت صریح و یا غیر مستقیم میگردد. ارزیابی ریسک ناشی از عدم رضایت مشتری و شکایات ایشان از ورودی های بسیار با اهمیت در تعیین اهداف و راهبردهای سازمانها می باشد. در این مقاله پس از بررسی سوابق شکایات مشتریان به ارزیابی کمبریسک ناشی از شکایات مشتریان پرداخته و با توجه به عدد اولویت هر ریسک اقدامات و راهبردها سازمانتعیین شده است. همچنین با الگو برداری از روش ویلیام فاین یک مدل چهار مرحله ای جهت دریافت شکایت، ارزیابی ریسک شکایت ، اولویت بندی و تعیین اقدامات تعیین گردیده است.

کلمات کلیدی:

ارزیابی ریسک، شکایات مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1300812>

