

استانداردهای سری ۱۰۰۰۰

کسب سطح بالای رضایت مشتریان، یک چالش واقعی برای بسیاری از سازمان هاست. مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)، به همه فرایندها و فناوری هایی اطلاق می شود که سازمان برای شناسایی، انتخاب، ترغیب، گسترش، حفظ و خدمت به مشتری به کار می گیرد. پیتز دراکر معتقد است «چیزی را که نتوان اندازه گرفت، نمی توان مدیریت کرد»، بنابراین یکی از الزامات مدیریت ارتباط با مشتری، اندازه گیری یا سنجش رضایت مشتری (CSM) می باشد. در موضوع رضایتمندی مشتری، با دو مفهوم کلی روبرو می شویم:

۱. چگونگی تعامل و برقراری ارتباط با مشتریان

۲. نحوه ی مقابله با اعتراضات و شکایات مشتریان

برای تبیین این دو مفهوم سازمان بین المللی استاندارد سازی، سری استانداردهای ۱۰۰۰۰ را ارائه کرده، که ایزو ۱۰۰۰۱ مربوط به مورد اول و ایزو ۱۰۰۰۲ و ۱۰۰۰۳ مربوط به مورد دوم است. در این نوشتار توضیح مختصری درباره ی هر یک از این استانداردها ارائه می دهیم.

ایزو ۱۰۰۰۱ (قوانین رفتاری بر مبنای بازار): این استاندارد بین المللی، خطوط راهنما را برای برنامه ریزی، طراحی، توسعه، اجرا، نگهداری و بهبود قوانین ارتباطی در جهت رضایت مشتری ارائه می دهد. موضوع قوانین ارتباطی تصریح شده در این استاندارد، می تواند به عنوان عنصری از عناصر سیستم مدیریت کیفیت محسوب و می باید بر اساس این سیستم و سایر سیستم های سازمان و در یکپارچگی با آنها باشد. قوانین ارتباطی، تعیین کننده ی مواردی هستند که باید در تعامل با مشتریان در نظرگرفت تا در حد امکان، از بروز نارضایتی در آنان جلوگیری شود.

(خطوط راهنما برای رسیدگی به شکایات مشتریان): ISO 10002 هدف، ارائه راهنمایی هایی است در مورد فرایند رسیدگی به شکایات مرتبط با محصولات سازمان، که یکی از فرایندهای سیستم مدیریت کیفیت است، از جمله برنامه ریزی، اجرا، نگهداری و بهبود این فرایند. این سری از استانداردها، موارد ذیل را در رسیدگی به شکایات مشتریان مورد توجه قرار می دهد:

- ارتقای رضایت مشتریان از طریق ایجاد محیطی مشتری مدار، که نسبت به دریافت بازخوردها (مانند شکایات)، رفع شکایات واصله و افزایش توانایی سازمان در بهبود محصول و خدمات مشتری، به صورت باز عمل می نماید؛
- شناخت و تشخیص نیازها و انتظارات شاکیان؛
- فراهم کردن فرایندی باز، کارا و ساده برای شاکیان؛
- تحلیل و ارزیابی شکایات، به منظور ارتقاء سطح کیفی محصولات و خدمات؛
- ممیزی فرایند رسیدگی به شکایات؛
- بازنگری کارایی و اثربخشی فرایند رسیدگی به شکایات؛

ISO 10003: این استاندارد بین المللی، خطوط راهنمایی را جهت برنامه ریزی، طراحی، توسعه، اجرا، نگهداری و بهبود اثربخش و کارای فرایند رسیدگی و حل اختلافات برون سازمانی را ارائه می دهد. استقرار این سری از استاندارد، در بردارنده ی این نتایج است:

- افزایش انعطاف فرایند حل اختلاف در مقایسه با دادگاه ها؛
 - بهبود رضایت و وفاداری مشتریان؛
 - بهبود توانایی سازمان ها برای شناسایی و حذف علل شکایات؛
 - ایجاد اطلاعات اضافی به منظور کمک به ارتقاء سطح محصولات و خدمات سازمان؛
 - افزایش شهرت سازمان؛
 - افزایش توان رقابتی محلی و ملی.
- میزان رضایت مشتریان، جزء موارد بسیار حساسی است که بسیاری از سازمان ها به راحتی نمی توانند آن را اندازه گیری کنند. یک راه برای حل این مشکل، استفاده از دستورالعمل های اجرایی این سری از استانداردهاست. استاندارد ۱۰۰۰۲، توسط موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران^۱ ترجمه شده است؛ همچنین برای مطالعه بیشتر در رابطه با این استانداردها می توان به سایت سازمان بین المللی استانداردسازی^۲ مراجعه کرد.

^۱ - www.isiri.org

^۲ - www.iso.org

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.