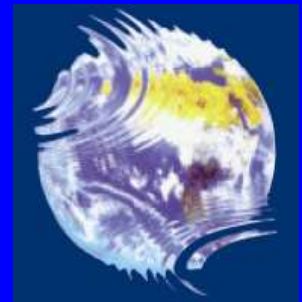


SNF – Managementul rezolvarii reclamatiiilor clientilor



SNF FLOERGER®

In scopul asigurarii fidelitatii clientilor sai, **SNF** a implementat un sistem de management complex pentru rezolvarea reclamatilor clientilor.

Consideram ca fiecare observatie primita de la clientii nostri poate fi o sursa care contribuie la imbunatatirea sistemului nostru. Ca urmare, **SNF** inregistreaza nemulțumirile fiecarui client, gaseste o solutie pentru problema sesizata si aplica actiuni corective, care sunt apoi implementate si incluse in proces, pentru a preveni repetarea acestora.

Procesarea reclamatiei clientului este inregistrata si verificata folosind un program software brevetat, prin care se parcurg urmatoarele etape :

- inregistrare,
- investigatii,
- concluzii,
- raspuns catre client,
- modificarea procesului,
- clasarea cazului.

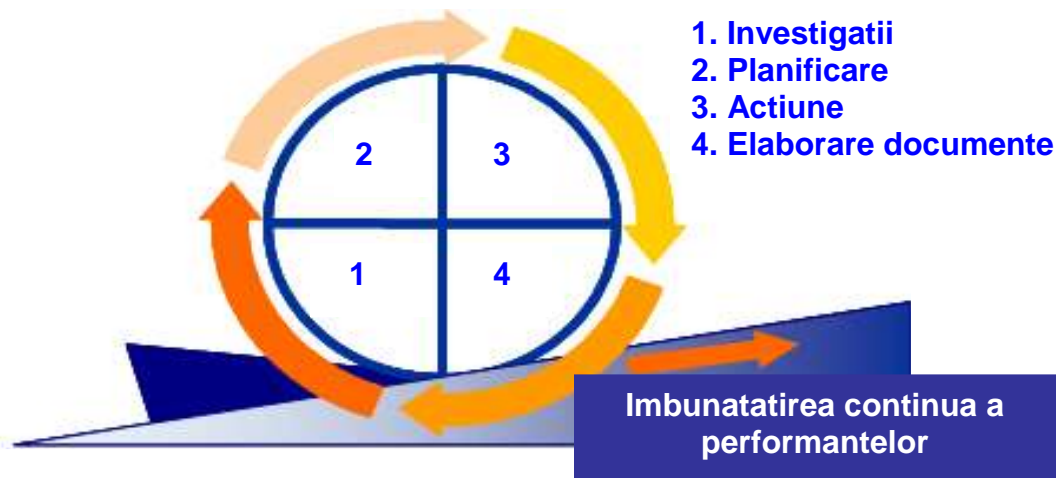
Acest program permite companiei **SNF** sa obtina date statistice si sa analizeze conditiile de cauzalitate si alti indicatori importanti :

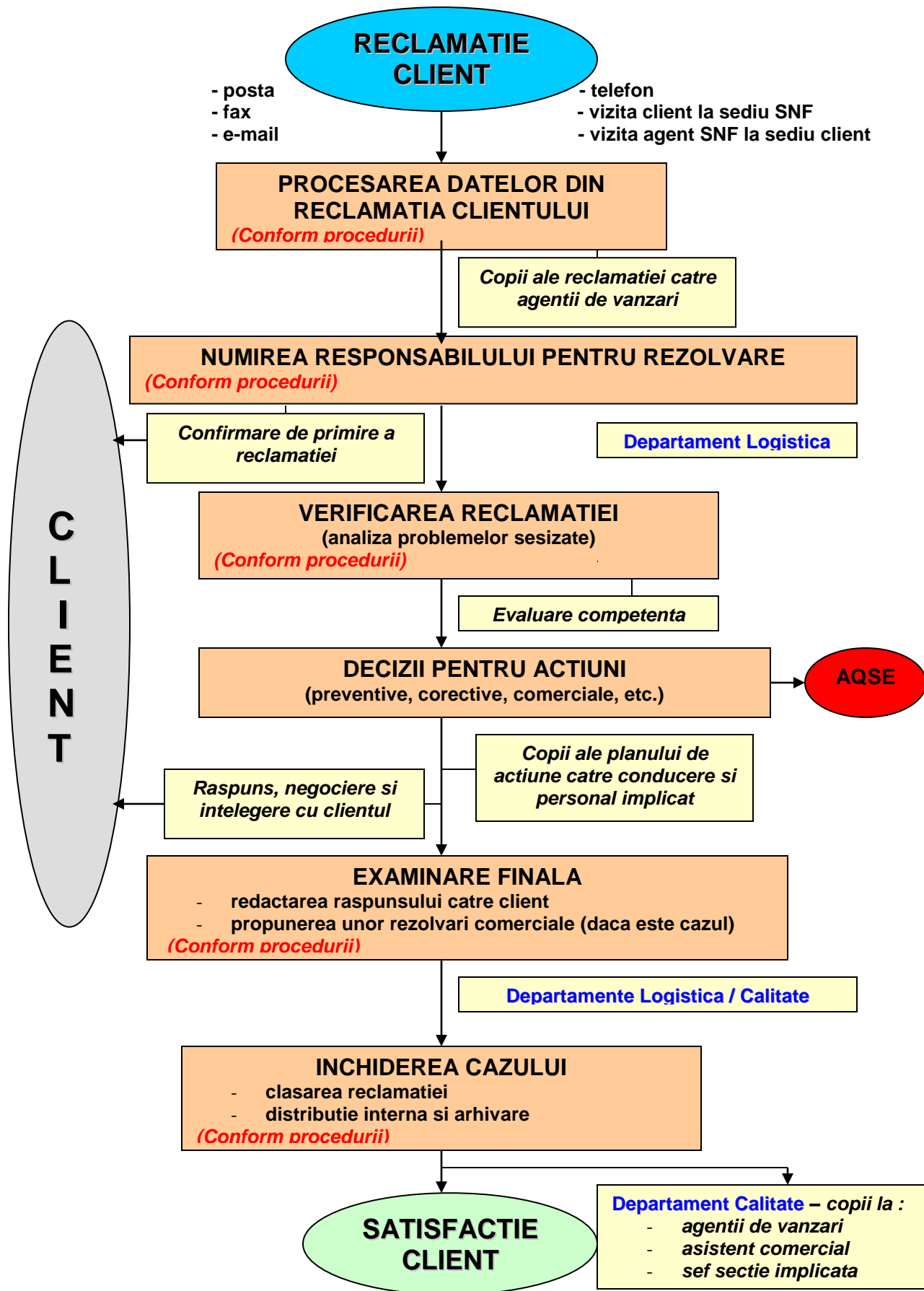
- procentul de reclamatii,
- motivul reclamatiei,
- numarul de reclamatii in curs de solutionare,
- timpul necesar pentru a raspunde la sesizarea clientului.

Toate reclamatii sunt analizate in sedintele lunare ale conducerii **SNF**, punandu-se accent pe :

- lista departamentelor implicate,
- originea problemelor,
- actiunile corective necesare, conform **AQSE** (actiuni pentru asigurarea calitatii si protectiei mediului).

In cadrul intrunirilor bianuale ale conducerii, se realizeaza o trecere in revista detaliata pentru a evidentia problemele importante sau recurente intalnite, pentru a le rezolva si a evita repetarea lor.







SNF FLOERGER®

SNF S.A.

Zac de Milieux, 42163, Andrezieux Cedex, France

Telefon : +33 (0)4 77 36 86 00

Fax: +33 (0)4 77 36 86 00

E-mail : info@snf.fr

www.snf-group.com

FLOCHEM INDUSTRIES

Romania

Str. Mihail Cioranu 4, sector 5, Bucuresti

Telefon : 021 410 78 09

0744 567 466

0744 425 079

Fax : 021 410 30 26

E-mail : flochem@floerger.ro

office@snf.ro

www.floerger.ro