

إجراءات استجابة الموظفين لشكاوى العملاء

كيف يجب أن يستجيب الموظفون للشكاوى؟

1. الاستماع والاعتراف

- التزم بالهدوء وكن محترفاً ومتعاطفاً. دع العميل يعبر عن مخاوفه دون مقاطعة.
- اعترف بالشكوى من خلال إظهار الفهم والتقدير لملاحظاتهم.

2. جمع المعلومات

- ا طرح أسئلة ذات صلة لفهم المشكلة بشكل كامل.
- دون ملاحظات تفصيلية، بما في ذلك اسم العميل، ورقم الحجز، وأي تفاصيل داعمة.

3. إشراك كبار الموظفين

يجب إبلاغ الموظفين التاليين بجميع الشكاوى:

- السيد أشرف بني ناصر
- السيد محمد دباس
- السيد جاك فراج

4. تقديم المساعدة الفورية

- إذا كان بالإمكان حل المشكلة فوراً، اتخذ الخطوات اللازمة لمعالجتها.
- إذا لم يكن من الممكن حل المشكلة فوراً، فاشرح الخطوات التالية والجدول الزمنية المتوقعة.

5. التحقيق في الشكوى

- اتصل بالأطراف المعنية، مثل المرشد السياحي أو الممثل المحلي، لجمع معلومات إضافية.
- راجع أي أدلة مقدمة، مثل الصور أو رسائل البريد الإلكتروني أو الإيصالات.

6. التواصل بانتظام

- حافظ على إطلاع العميل على تقدم معالجة الشكوى.
- قدم جداول زمنية واضحة لحل المشكلة، وأبلغهم بأي تأخير.

DISCOVERY
CIRCLE

7. تقديم حل عادل

- قدم حلاً مناسباً يتماشى مع سياسة الشركة ويضمن رضا العميل.
- إذا كانت هناك حاجة إلى تعويض أو ترتيب بديل، يرجى مناقشة ذلك مع كبار الموظفين المذكورين في النقطة 3.

8. التصعيد إذا لزم الأمر

- إذا لم يكن العميل راضياً عن الحل، قم بتصعيد الشكوى إلى السيد جاك فراج.

9. المتابعة

- تواصل مع العميل للتأكد من رضاه عن الحل.
- استخدم الملاحظات لتحسين الخدمات وتفاذي حدوث مشكلات مماثلة في المستقبل.

DISCOVERY
CIRCLE

