

توسعه ایرانی

همزمان با ۱۶ مهر
روز جهانی کودک مطرح شد؛
ممنوعیت فعالیت ۱۸ انجمن
در حوزه کودکان



شهر نوشت ۸



پرونده هانگژو با ۵۴ مدال و
رده هفتم بسته شد
پایان برنزی

آدرنالین ۶

هدشار اتاق فکر مجلس در زمینه بی توجهی
به صندوق های بازنشستگی

تامین اجتماعی نیاز به
اصلاح توامان ساختاری و
سنجه ای دارد

دسترنج ۴

از سوی نماینده مجلس صورت گرفت؛

افشاگری درباره رد پای یک
مسئول در فروش فیلتر شکن

سیاست ۲

خضریان خبر داد؛

ثبت درخواست استیضاح
وزیر آموزش و پرورش

سیاست ۲

شمار جانباختگان
زلزله افغانستان به ۲ هزار نفر

افزایش یافت

جهان ۵

در جریان بررسی برنامه هفتم توسعه؛

نمایندگان شمالی
تحصن کردند

سیاست ۲

افزایش گمانه زنی ها درباره نقش یک بازیگر کلیدی؛

ایران کجای میدان نبرد حماس و اسرائیل است؟

دیروز، دومین روز از حمله غافلگیرانه حماس به اسرائیل در حالی گذشت که شمار کشته ها در اسرائیل به ۶۰۰ نفر رسید. وزارت بهداشت فلسطین در نوار غزه نیز از جانباختن مجموعاً ۵۷۲ فلسطینی خبر داد. فرودگاه تل آویو شاهد صف های شلوغ برای ترک اسرائیل بود. کابینه اسرائیل رسماً آغاز جنگ علیه نوار غزه را تصویب کرد؛ برق غزه را قطع و عرضه سوخت و کالا به آن را هم متوقف کرد. با این حال پیش بینی ها بر این است که روزهای خونین ادامه خواهند داشت. در این میان بخش قابل توجهی از نگاه ها و تحلیل ها متوجه ایران است. کمتر از ۱۰ سال پیش اولین

سیاست ۲

ارزیابی مرتضی عزتی از تصمیم دولت در «انحلال ۳ موسسه و یک بانک»
در گفت و گو با «توسعه ایرانی»:

ابقای موسسات دولتی به قیمت انحلال خصوصی ها

چرتکه ۳

همزمان با دستور حمله به غزه، سفارتخانه های اسرائیل در وضعیت آماده باش قرار گرفت؛

«بند جنگ»، تقلاي نتانياهو برای ایجاد موازنه

جهان ۵



خبر ویژه

«خدمات حرفه ای ضامن فروش آسان است»

مأموریت همتاسرویس؛ جلب رضایت حداکثری مشتریان

اقدامات صورت گرفته در همتاسرویس

۱) امور مشتریان: در سه بخش پشتیبانها، انتقادات و شکایات
۲) خدمات درخواست مشتریان: در سه بخش نصب، تعمیرات و ثبت
۳) پاسخگویی: وجود بیش از ۸۵۰ نماینده فعال در کل کشور و پشتیبان های پاسخگو بدون محدودیت زمانی و مکانی
۴) سرعت در ارائه خدمات: نصب و راه اندازی محصولات برای مصرف کنندگان حداکثر ۷۲ ساعت پس از اعلام مشتری توسط نمایندگان
۵) انبار تأمین قطعه: وجود انبار قطعات محصولات لوازم خانگی همتاسرویس در تهران و ارسال آن به نمایندگان در سراسر کشور جهت حمایت از خدمات پس از فروش

۶) تماس سنجش رضایت مشتری: انجام فرآیند نظرسنجی و اطمینان از صحت استعلام گزارش گیری روزانه از فعالیت نیروها بعد از هر بار ارائه خدمات از مشتریان
۷) مرکز تماس: بر خورداری از مرکز تماس استاندارد با سیستم VoIP
۸) پشتیبانی فنی: به صورت تلفنی، آنلاین و حضوری
۹) ایجاد بسترهای ارتباطی متنوع: پیام کوتاه، گفتگوی آنلاین، پست الکترونیک، شبکه های اجتماعی و تماس با مرکز خدمات
۱۰) پیگیری خدمات: پیاده سازی سامانه دریافت رضایت مشتری و شکایات در وبگاه همتاسرویس
۱۱) راه اندازی واحد امور نمایندگان: با ۸۵۰ نماینده

۱۲) راه اندازی واحد پشتیبانی فنی: جهت رفع مشکلات سیستمی نمایندگان
۱۳) راه اندازی واحد آموزش: آموزش به نمایندگان خدمات پس از فروش همتاسرویس به منظور یادگیری نحوه نصب و تعمیر آخرین محصولات ارائه شده توسط شرکت مبتکران صنعت البرزیه
۱۴) استفاده از نرم افزار تخصصی خدمات پس از فروش: جهت مدیریت پیگیری و حل شکایات مشتریان، نظارت بر فرآیند خدمات، هماهنگی و ارتباط با واحدهای مالی و امور نمایندگان و واحد فروش و همچنین صحت یابی قبوض
۱۵) خدمات شبانه روزی: آماده سازی زیرساخت خدمات شبانه روزی تا انتهای سال ۱۴۰۲

راهکار همتاسرویس در یک نگاه



مأموریت همتاسرویس؛ جلب رضایت حداکثری مشتریان

مأموریت اصلی ما در همتاسرویس افزایش سرعت خدمات رسانی و جلب رضایت حداکثری مشتریان است. همتاسرویس با ایجاد بستر ضمانت لوازم خانگی به دنبال ایجاد حس رضایت مندی و اطمینان از خرید هستیم و این مهم از طریق پیاده سازی شاخص های کلیدی کیفیت و عملکردی محقق خواهد شد. همتاسرویس همواره در تلاش است تا با توسعه زیرساخت های سخت افزاری و نرم افزاری به روز و استاندارد، خدمات پس از فروش با کیفیت و سریع به کلیه مصرف کنندگان ارائه دهد.

هدف همتاسرویس

هدف این است که راهکار همتاسرویس را در نزد مصرف کنندگان ایرانی به جایگاهی برسانیم که اگر کسب و کاری برندی را به بازار معرفی کرد با خدمات با کیفیت پس از فروش همتاسرویس بتوانیم به گونه ای اعتماد مخاطبان را جلب کنیم که در خرید محصول تردیدی به دل راه ندهد. اعتماد و رضایت مندی مخاطبان بالاترین هدفی است که ما به دنبال آن هستیم.

چشم انداز همتاسرویس

رویکرد راهکار همتاسرویس، بهبود و پیشرفت مستمر است و کلیه فعالیت های این مجموعه در همین راستا صورت می پذیرد.

چشم انداز همتاسرویس از یک سو شامل توسعه شبکه نمایندگان خدمات به بیش از ۱۲۰۰ نمایندگی در سراسر کشور، جلب رضایت بیش از ۹۰ درصدی مصرف کنندگان

و کسب استانداردهای ایزو در زمینه خدمات پس از فروش است. از سوی دیگر هدف بلندمدت همتاسرویس در این است که همواره در جمع سه برتر مطرح در حوزه خدمات پس از فروش لوازم خانگی در بازار ایران بماند و اعتماد و رضایت مشتریان را به عنوان یک برند مطرح در حوزه خدمات پس از فروش را حفظ نماید. در این چشم انداز، مشتریان فارغ از اینکه چه نشانی بر روی محصولات درج شده، به جهت اعتمادی که به همتاسرویس دارند آن را از بازار بدون دغدغه خریداری کنند و این اعتماد را داشته باشند که همتاسرویس به هر محصولی که در بازار ارائه شده، خدمات پس از فروش ارائه نمی دهد.

چرا خدمات پس از فروش مهم است؟

به جهت ارتباط مؤثر با مشتریان محصولات سازمان، بعد از خرید محصولات نیاز به پشتیبانی برای نصب یا تعمیرات محصولات است. یکی از مهم ترین بخش های هر مجموعه که محصول مصرفی در اختیار مشتریان قرار می دهد، واحد خدمات پس از فروش محسوب می شود. محصولات مصرفی چون لباس شویی، یخچال یا کولر گازی و در زمان خرید نیاز به یک متخصص فنی جهت نصب و آموزش برای استفاده از محصول را دارد. تا

مصرف کنندگان پس از خرید بتوانند با خیال آسوده از خرید خود بهره مند گردند. همچنین کالای مصرفی در طول دوره مصرف بنا به هر دلیل نیاز به تعمیر یا تعویض دارد. هماهنگی و رفع مشکلات مشتریان همتاسرویس به جهت حفظ و تداوم و رضایت مشتریان از اهداف سازمان بوده؛ چرا که ما باور داریم رضایت مشتری بخشی از تبلیغات سازمان را به صورت خودکار، عهده دار خواهد بود.

آگهی مزایده اجاره
شماره ۱۴۰۲/۳



شماره آگهی: ۱۵۷۹۷۸۷ م الف / ۲۶۸۱ شرح در صفحه آخر

hamta.services
021-73671...

آسودگی خاطر با ضمانت همتاسرویس