

مشتریان، چارگون ایده آل را ترسیم می کنند

شرکت چارگون با هدف ارزیابی رضایت مشتریان و کیفیت خدمت رسانی از نگاه آنها کارگاه دو روزه هم آفرینی با مشتریان را برگزار می کند.

امیر مهرانی گرداننده این کارگاه در گفت و گو با روابط عمومی چارگون گفت: «این کارگاه دو روزه یکشنبه دهم و چهارشنبه سیزدهم آبان ماه از ساعت 2 تا 6 بعد از ظهر با حضور نمایندگان از طیف های مختلف سازمان های مشتری چارگون در دانشگاه الزهرا تهران برگزار می شود.

وی ادامه داد: شرکت چارگون سه سال پیش نیز این کارگاه را با محوریت کشف بهترین تجربه سازمان های مشتری از خدمات دهی و ترسیم چارگون ایده آل از نگاه آنها، برگزار کرده بود.

مهرانی تاکید کرد: ماحصل و نتیجه آن کارگاه به تصمیم گیری های استراتژیک در چارگون برای ارتقای سطح خدمات رسانی به مشتریان منجر شد. به این ترتیب که راه اندازی مرکز مشاوره و آموزش چارگون، تولید نرم افزار پیشگر، راه اندازی پورتال مشتریان و... از دستاوردهای کارگاه نخست بوده است.

وی درباره دومین کارگاه هم آفرینی با مشتریان نیز یادآور شد: در روز نخست این کارگاه، حاضران براساس چندین سؤال محوری که از سوی چارگون مطرح می شود، با یکدیگر گفت و گو می کنند و هر یک تجربیات خود را به دیگری منتقل خواهند کرد. در روز دوم نیز مدعوین براساس نظریات خود، چارگون ایده آل را طراحی خواهند کرد.

به گفته وی در این طراحی، مشتریان سطح خدمت‌دهی ایده‌آل و چگونگی ارائه آن را برای چارگون طراحی می‌کنند. گرداننده کارگاه هم‌آفرینی با مشتریان درباره علت برگزاری این کارگاه با وجود تعامل روزانه با مشتریان در شرکت چارگون گفت: معتقدیم این ارتباط روزانه بیشتر درباره جزییات عملکرد نرم‌افزارها است و نمی‌تواند ارزیابی استراتژیک برای مدیران ارشد شرکت به همراه داشته باشد. ضمن اینکه ما معتقدیم همواره میان شرکت خدمات‌دهنده با سازمان‌های مشتری درباره چگونگی ارتباط، تفاوت دیدگاه وجود دارد و همین موضوع سرمنشا بسیاری از چالش‌ها است. وی تصریح کرد: این کارگاه دو روزه به مدیران چارگون کمک می‌کند با همراهی و مشارکت مشتریان به برنامه کاری درستی از خدمات‌دهی و ارتقا سطح کمی و کیفی این خدمات دست پیدا کنند.