

# گزارشی از نخستین روز کارگاه هم‌آفرینی خدمات؛ چارگون در آینه نگاه مشتریان

نخستین روز کارگاه هم‌آفرینی خدمات با هدف ارزیابی رضایت مشتریان و کیفیت خدمت‌رسانی از نگاه آنها، توسط شرکت چارگون یکشنبه، دهم آبان‌ماه در دانشگاه الزهرا برگزار شد.

به گزارش روابط عمومی چارگون، فرزاد رحمانی، مدیرعامل چارگون ضمن خوش‌آمدگویی به نمایندگان سازمان‌های مشتری در این کارگاه؛ تاکید کرد: برگزاری این کارگاه، دومین تجربه چارگون است که تلاش می‌کنیم تا مانند دوره نخست، خروجی و ماحصل این کارگاه دو روزه را دست‌مایه اقدامات آینده شرکت قرار دهیم. وی با بیان اینکه در این کارگاه، چارگون به همراه مشتریانش دور یک میز نشست است گفت: تجربه ما از برگزاری دوره نخست این کارگاه به انجام اقدامات بزرگی در توسعه کمی و کیفی خدمات شرکت منجر شد که این بار نیز در تلاشیم تا با همکاری و همیاری خود مشتریان، انتظارات مطلوب آنها را در دستور کار آینده کلیه واحدهای خود قرار دهیم.

به گفته مدیرعامل چارگون، توسعه کمی و کیفی مرکز آموزش و مشاوره چارگون، تولید محصول پایشگر و راه اندازی پورتال مشتریان از دستاوردهای کارگاه نخست است که سال 91 برگزار شد.



به گزارش روابط عمومی چارگون، امیر مهرانی گرداننده دومین کارگاه هم‌آفرینی خدمات نیز در سخنانی به تشریح آنچه در این کارگاه اتفاق خواهد افتاد، پرداخت و گفت: هم‌آفرینی یعنی تصمیم جمعی برای ایجاد یک موقعیت مشترک قابل درک. شرکت چارگون تلاش دارد تا با برگزاری این کارگاه زمینه به اشتراک‌گذاری تجربه‌های موفق فردی هر سازمان با دیگری را فراهم کند و آن را به دستاوردی برای مجموعه مشتریان خود تبدیل کند؛ چراکه ما معتقدیم ارتباط روزانه موجود میان شرکت و مشتریانش، بیشتر درباره جزئیات عملکرد نرم‌افزارهاست و نمی‌تواند ارزیابی استراتژیک برای مدیران ارشد شرکت به همراه داشته باشد.

وی ادامه داد: شرکت چارگون سه سال پیش نیز این کارگاه را با محوریت کشف بهترین تجربه سازمان‌های مشتری از خدمات‌دهی ترسیم چارگون ایده‌آل از نگاه آنها، برگزار کرده بود که ماحصل و نتیجه آن کارگاه به تصمیم‌گیری‌های استراتژیک در چارگون برای ارتقای سطح خدمات‌رسانی به مشتریان منجر شد.

مهرانی یادآور شد: در روز نخست این کارگاه، حاضران براساس چندین سؤال محوری که از سوی چارگون مطرح می‌شود، با یکدیگر گفت‌وگو می‌کنند و هر یک تجربیات خود را به دیگری منتقل خواهند کرد. در روز دوم نیز مدعوین براساس نظریات خود، چارگون ایده‌آل را طراحی خواهند کرد.



پس از سخنان گرداننده کارگاه، نمایندگان سازمان‌های مشتری چارگون در قالب 8 گروه و در مدت زمان‌های تعیین شده درباره کیفیت تجربه‌های مثبت و متفاوت خود از خدمات چارگون در قالب مصاحبه با یکدیگر گفت‌وگو کردند و به سئوالات طرح شده از سوی برگزارکنندگان کارگاه پاسخ دادند. آنها سپس مجموع ارزیابی‌های خود از سئوالات را تحلیل و بر اساس آن چارگون ایده‌آل همراه با خدمات مورد نظرشان را طراحی کردند.

گفتنی است دومین روز کارگاه هم‌آفرین خدمات از سوی شرکت چارگون روز چهارشنبه سیزدهم آبان ماه از ساعت ۲ تا ۶ بعد از ظهر در دانشگاه الزهرا برگزار می‌شود.