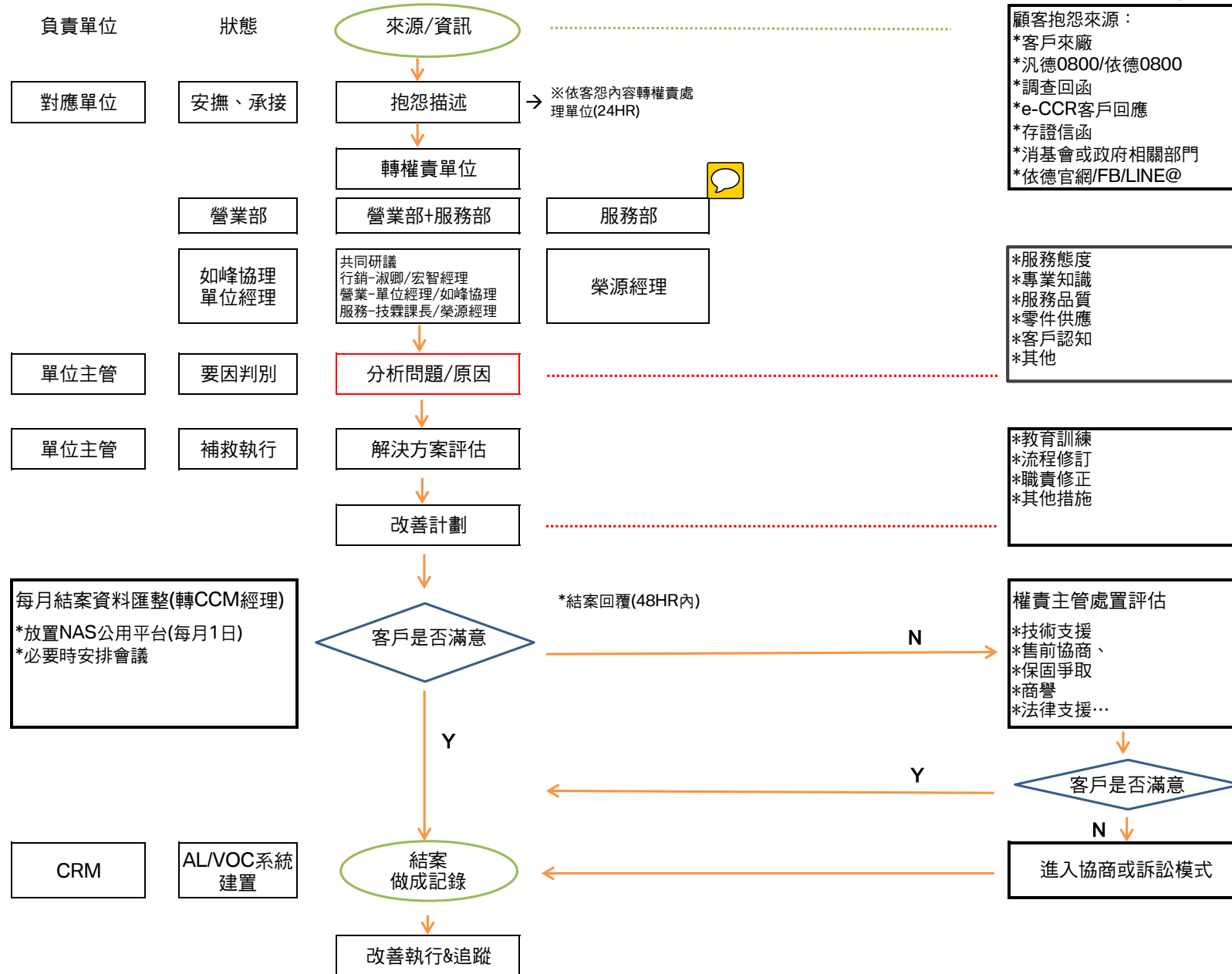


客戶抱怨處理流程

July.2018



顧客抱怨來源：
 *客戶來廠
 *汎德0800/依德0800
 *調查回函
 *e-CCR客戶回應
 *存證信函
 *消基會或政府相關部門
 *依德官網/FB/LINE@

*服務態度
 *專業知識
 *服務品質
 *零件供應
 *客戶認知
 *其他

*教育訓練
 *流程修訂
 *職責修正
 *其他措施

權責主管處置評估
 *技術支援
 *售前協商、
 *保固爭取
 *商譽
 *法律支援...

客戶是否滿意
 N
 進入協商或訴訟模式