

ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ



Դասընթացավար՝
Քրիստինե Սողոյան

Համապատասխանության,
Որակի կառավարման և
Մեթոդաբանության փորձագետ



Փետրվարի 3, 5, 7
Ժամաքանակը՝ **7.5 ժամ**

18:30 – 21:00

Հայաստանի բանկերի միություն
ք. Երևան, Կոռյունի 19ա, 6-րդ հարկ

Հայերեն

Հավաստագիր

Սուրճի ընդմիջում

Դասընթացի շրջանակը

- ✓ Բողոքները՝ որպես որակի կառավարման գործիք
- ✓ Բողոք-պահանջները՝ որպես հաճախորդների շահերի պաշտպանության գործիք
- ✓ Բողոքների և բողոք-պահանջների առանձնահատկությունները
- ✓ Բողոքների ընդունման և քննության կանոնները
- ✓ Բողոքներին պատասխանելու կանոնները և հաճախորդից հետադարձ կապի ստացման կարևորությունը
- ✓ Բողոքների հետ աշխատանքում առկա խնդիրները և դրանց լուծման ուղիները
- ✓ Արդյունավետ բողոքների կառավարման համակարգի կառուցման գաղտնիքները
- ✓ Բողոքների և բողոք-պահանջների ստացման, քննության և պատասխանի կազմման գործընթացի վերաբերյալ խմբային աշխատանք

Թիրախային խումբ

- ✓ Հաճախորդների սպասարկման,
- ✓ Կոնտակտային կենտրոնի կամզանգերի կառավարման կենտրոնի,
- ✓ Որակի կառավարման,
- ✓ Համապատասխանության ապահովման,
- ✓ Բողոքների քննության մեջ ներգրավված

**Ստորաբաժանումների փորձառու
աշխատակիցներ, ղեկավարներ**

Միևնույն կազմակերպությունից 1-ից ավելի մասնակիցների
ղեկավարող յուրաքանչյուրի մասնակցության վճարը կկազմի

Գրանցման
վերջնաժամկետ՝

Հունվարի 31

Արժեքը՝

79 000 ₺

69 000 ₺

ԳՐԱՆՑՈՒՄ

Առաջիկա դասընթացների
ժամանակացույց



www.uba.am
learning@uba.am
(099) 52 77 31