



تأکید بر برنامه‌ریزی مدون در روابط عمومی و CRM در آیین تودیع و معارفه مدیر روابط عمومی آبفای آذربایجان شرقی

آیین تودیع و معارفه مدیر روابط عمومی و آموزش همگانی شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی با حضور مدیرکل دفتر روابط عمومی شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور و مدیرعامل آب و فاضلاب استان برگزار شد و در این مراسم محمدباقر شکری تودیع و مهدی پورآقاجان به‌عنوان مدیر جدید معرفی شد.

در این مراسم که روز پنجشنبه در سالن اجتماعات شرکت آبفای آذربایجان شرقی برگزار شد، بختی مدیرکل دفتر روابط عمومی شرکت مهندسی آبفای کشور با اشاره به اهمیت جایگاه روابط عمومی در ساختار سازمانی شرکت های خدمات رسان گفت: امروز روابط عمومی تنها یک واحد اطلاع رسانی نیست، بلکه نهادی راهبردی برای ایجاد هم افزایی، اعتمادسازی و ارتقای سرمایه اجتماعی به شمار می رود.

وی افزود: دفاتر روابط عمومی شرکت های آب و فاضلاب باید با اتکا به برنامه های مدون، علمی و قابل سنجش عمل کنند تا علاوه بر بهبود ارتباط با مشتریان، بتوانند در مدیریت بحران ها و افزایش تاب آوری اجتماعی نقش آفرین باشند.

مدیرکل دفتر روابط عمومی شرکت مهندسی آبفای کشور با اشاره به ضرورت بهره گیری از فناوری های نوین در مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) تصریح کرد: سامانه های ارتباطی، تنها ابزارهای دریافت درخواست یا شکایت نیستند، بلکه بستری برای تحلیل داده ها و سیاست گذاری دقیق در جهت بهبود خدمات محسوب می شوند. روابط عمومی ها باید این ظرفیت را به طور جدی در خدمت اهداف کلان شرکت قرار دهند.

در ادامه مراسم با قدردانی از خدمات محمدباقر شکری، مدیر پیشین روابط عمومی و آموزش همگانی شرکت آبفای آذربایجان شرقی، مهدی پورآقاجان به عنوان مدیر جدید این حوزه معرفی شد.

ابراهیم سلیمانی مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی نیز در این آیین با اشاره به رسالت خطیر روابط عمومی در شرایط امروز جامعه اظهار کرد: در سازمانی خدمات رسان مانند آبفا که مستقیماً با زندگی روزمره مردم سروکار دارد، روابط عمومی به منزله پل ارتباطی میان مجموعه و شهروندان است. هر میزان این پل مستحکم تر و شفاف تر باشد، سرمایه اجتماعی شرکت نیز افزایش خواهد یافت.

وی با بیان اینکه ارتقای فرهنگ مصرف بهینه آب یک ضرورت اجتناب ناپذیر است، افزود: مدیریت منابع آب بدون همراهی و مشارکت مردم امکان پذیر نیست و این روابط عمومی است که با بهره گیری از ابزارهای نوین ارتباطی و رویکرد تعاملی می تواند این مشارکت را به شکل پایدار رقم بزند.

سلیمانی با تأکید بر لزوم پاسخگویی شفاف و سریع به مطالبات مردمی خاطرنشان کرد: ما به عنوان یک مجموعه خدمت رسان موظفیم در کنار ارائه خدمات پایدار، اعتماد عمومی را نیز تقویت کنیم. تحقق این مهم در گرو فعالیت خلاقانه و برنامه ریزی شده روابط عمومی است.

مدیرعامل آبفای استان در بخش دیگری از سخنان خود با اشاره به فرا رسیدن فصل پاییز و ضرورت آمادگی شبکه های آب و فاضلاب گفت: با توجه به شرایط اقلیمی آذربایجان شرقی، برنامه ریزی برای پایداری شبکه در ماه های سرد سال در دستور کار قرار گرفته است. شناسایی نقاط حادثه خیز، بازبینی تأسیسات، آماده باش اکیپ های عملیاتی و توسعه سامانه های پاسخگویی سریع از جمله اقداماتی است که در اولویت قرار دارد.

وی افزود: یکی از محورهای جدی برنامه های پاییزه، ارتقای ظرفیت ذخیره سازی و مدیریت بهینه مصرف در شرایط افزایش بارندگی ها و کاهش دماست تا بتوانیم خدماتی پایدار و بدون وقفه به مشتریان ارائه کنیم.







