



مسئول مرکز ملی ارتباط با مشتریان آبفای کشور؛ محور خدمات مرکز ارتباط با مشترکین باید رضایتمندی مردم باشد

مسئول مرکز ملی ارتباط با مشتریان آبفای کشور گفت: محوریت فعالیت‌های این مرکز، افزایش رضایتمندی مردم و ایجاد ارتباط مؤثر، سریع و دوطرفه با مشترکان است تا ضمن تسهیل امور، اعتماد عمومی نسبت به خدمات آبفا بیش از پیش تقویت شود.

جلسه هم‌اندیشی و بررسی عملکرد سامانه ارتباط با مشتریان (CRM) با حضور رنجی، مسئول مرکز ملی ارتباط با مشتریان آبفای کشور، دبیران کمیته راهبردی آبفای اهواز، یزد، مشهد، مدیردفتر مدیرعامل و جمعی از مدیران و کارشناسان شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی برگزار شد.

مسئول مرکز ملی ارتباط با مشتریان آبفای کشور گفت: محوریت فعالیت‌های این مرکز، افزایش رضایتمندی مردم و ایجاد ارتباط مؤثر، سریع و دوطرفه با مشترکان است تا ضمن تسهیل امور، اعتماد عمومی نسبت به خدمات آبفا بیش از پیش تقویت شود.

رنجی در حاشیه این جلسه با اشاره به راه‌اندازی سامانه‌های نوین پاسخگویی و پیگیری لحظه‌ای درخواست‌ها و شکایات مشترکان گفت: در ماه‌های اخیر، این سامانه‌ها موجب کاهش چشمگیر زمان رسیدگی و افزایش رضایتمندی مردم شده‌اند. هدف ما ارائه خدماتی شفاف، سریع و مؤثر بر پایه شنیدن صدای مردم است.

وی افزود: در رویکرد جدید مدیریت ارتباط با مشتریان، آموزش‌های مستمر کارشناسان مرکز ارتباط با مشتریان در اولویت قرار گرفته است تا پاسخگویی محترمانه، دقیق و اثربخش به عنوان یک اصل اساسی نهادینه شود. هر تماس یا پیام مردمی برای ما فرصتی طلایی برای بهبود عملکرد است.

مسئول مرکز ملی ارتباط با مشتریان آبفای کشور ابراز امیدواری کرد با توسعه زیرساخت‌های دیجیتال و اجرای طرح‌های نوآورانه، گام‌های مؤثرتری در مسیر خدمت‌رسانی مردم محور و کارآمد برداشته شود.

وی در پایان ابراز امیدواری کرده تا با توسعه زیرساخت‌های دیجیتال و اجرای طرح‌های نوآورانه در حوزه ارتباط با مشتریان، شرکت آبفا بتواند گام‌های مؤثرتری در مسیر خدمت‌رسانی شفاف، سریع و مردم‌محور بردارد.

در ادامه، مهدی پورآقاجان، مدیر دفتر روابط عمومی و آموزش همگانی شرکت آب و فاضلاب آذربایجان شرقی نیز با تأکید بر نقش روابط عمومی به عنوان پل ارتباطی میان سازمان و جامعه گفت: هدف ما این است که صدای مردم به درستی شنیده شود و خدمات مجموعه به شکل شفاف و صادقانه اطلاع‌رسانی گردد.

وی افزود: با بهره‌گیری از ابزارهای نوین رسانه‌ای و تعامل گسترده با رسانه‌های محلی و ملی، تلاش شده است تا آگاهی عمومی نسبت به طرح‌ها و پروژه‌های شرکت را افزایش داده و اعتماد مردم به عملکرد آبفا تقویت شود.







