

Висока якість обслуговування клієнтів є ключем до успіху будь-якого бізнесу. Серія стандартів **ISO 10000 «Менеджмент якості. Задоволеність клієнтів»** була розроблена на основі кращої міжнародної практики щодо задоволення потреб клієнтів, завдяки якій підприємства істотно підвищать ймовірність досягнення поставленої мети.

Серія включає наступні документи: ISO 10001:2018 «Менеджмент якості. Задоволеність клієнтів. Керівні принципи в частині правил і норм поведінки для організацій», ISO 10002:2018 «Менеджмент якості. Задоволеність клієнтів. Керівництво по розгляду скарг в організаціях», ISO 10003:2018 «Менеджмент якості. Задоволеність клієнтів. Керівні принципи для розв'язання спорів поза організацією», ISO 10004:2018 «Менеджмент якості. Задоволеність клієнтів. Керівництво з моніторингу та вимірювання». Дані стандарти були нещодавно переглянуті та оновлені.

Стандарт ISO 10001:2018 на кодекси корпоративної етики при взаємодії з клієнтами

Стандарт пропонує рекомендації з планування, проектування, розробки, впровадження та поліпшення таких кодексів. Положення подібних кодексів стосуються таких питань, як доставка продуктів і надання послуг, повернення продукції, обробка інформації про клієнтів, реклама і умови післяпродажного обслуговування.

Стандарт ISO 10002:2018 на розгляд клієнтських скарг

Скарги клієнтів є одним з основних засобів, за допомогою яких компанія або організація можуть оцінити рівень задоволеності споживачів своїх товарів і/або послуг. Обробляючи скарги, фахівці компанії або організації можуть визначити, чи відповідають продукти і/або послуги потребам кожного конкретного клієнта і навіть очікуванням широкому загалу. Стандарт ICO 10002:2018 забезпечує керівництво для організацій з планування, проектування, розробки, використання, підтримку і вдосконалення ефективного процесу

обробки скарг в розрізі будь-яких видів діяльності, пов'язаних з продуктами і послугами.

Стандарт ISO 10003:2018 на вирішення спорів поза організацій

Однією з проблем співробітників організації є можливість виникнення суперечок через недостатній рівень задоволеності клієнтів. Стандарт ISO 10003: 2018 допомагає організаціям планувати, підтримувати та вдосконалювати ефективний процес вирішення спорів поза організацій, а також вибирати постачальників послуг в частині вирішення спорів і вироблення рекомендацій для уникнення подібних ситуацій в майбутньому через підвищення задоволеності клієнтів.

Стандарт ISO 10004:2018 на моніторинг клієнтської задоволеності

Своєчасне реагування на скарги та вирішення спорів можуть бути корисні організаціям, які прагнуть до підвищення рівня задоволеності клієнтів і збільшення обізнаності всіх зацікавлених сторін про поліпшення даного показника. Проте, набагато розумніше займатися профілактикою, здійснюючи регулярний моніторинг задоволеності. Стандарт ISO 10004: 2018 дає рекомендації щодо визначення та впровадження процесів моніторингу та оцінки задоволеності клієнтів. Відповідна інформація може бути використана при визначенні можливостей для покращення стратегій, продуктів, послуг, процесів і характеристик організації, які оцінюються клієнтами.