

سوالات عملکردی پودمان دو شایستگی دو اخلاق حرفه ای

۱- روشهای پاسخگویی سریع به درخواست مشتریان در حرفه های نامبرده چه می باشد؟

نام حرفه	روشهای پاسخگویی سریع به درخواست مشتریان
پشتیبانی رایانه
شرکت خدمات ارتباطی
بانکداری نوین

۲- فرض کنید از یک شرکت اپراتور خدمات اینترنتی، بسته اینترنتی خریداری کرده اید. اگر مشکلی در هنگام استفاده از این خدمات برای شما رخ دهد به نظر شما آن شرکت به چه روش هایی می تواند به شما سریع پاسخ دهد و مشکل شما را برطرف نماید؟

۳- فرض کنید شما در یک رشته خدماتی شاغل هستید. برای صحت خدمات چه روش هایی را پیشنهاد می نمایید.

۴- در مورد استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی به سوالات زیر پاسخ دهید.

هدف از استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی :

اصول به کار رفته شده در استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی :

کاربرد استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی:

پیشنهاد شما برای اخذ استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی در هنرستان :

۵- یک تعمیرکار اتومبیل به چه روشهایی می تواند هزینه های غیر ضروری برای مشتری ایجاد کند؟ (این سوال برای رشته تحصیلی هنرجویان میتواند طرح شود.)

جواب سوالات

جواب ۱-

نام حرفه	روشهای پاسخگویی سریع به درخواست مشتریان
پشتیبانی رایانه	راه اندازی مرکز پاسخگویی به مشتریان
شرکت خدمات ارتباطی	استفاده از سایت یا مرکز پشتیبانی آنلاین (چت)
بانکداری نوین	استقرار باجه های شبانه روزی برای خدمات بانکی هوشمند

جواب ۲- معمولاً در سایت شرکت تعدادی سوال متداول و رهنمای استفاده گذاشته می شود که تماسهای تلفنی کاهش یابد . سپس از طریق اپراتور، پاسخگویی به شکل بطور فوری رسیدگی می شود و یا از طریق چت آنلاین با نرم افزار مخصوص چت می توانند رسیدگی سریع تری داشته باشند.

جواب ۳- روش کنترل و صحت خدمات : ۱- تماس مستقیم با مشتری ۲- دادن شماره پیامک و پست الکترونیکی به مشتری جهت اظهار نظر ۳- ثبت نظر در کانال تعبیه شده در فضای مجازی

جواب ۴ - هدف از استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی : ارتقای توجه سازمان ها به مسئولیت آنها در قبال سازمان جوامع انسانی است .

اصول به کار رفته شده در استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی : کمک به سازمان ها در جهت ایفای نقش اجتماعی آنها - شناسایی و درگیر نمودن گروههای ذینفع -افزایش رضایت و اطمینان مشتری -تاکید بر نتایج عملکرد و ارتقاء کاربرد استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی : در تمامی سازمان های دولتی و خصوصی که تاکید بر نتایج امور و بهبودها بوده و برای سازمان جلب اعتماد، رضایت مشتری را در پی دارد پیشنهاد شما برای اخذ استاندارد مسئولیت پذیری اجتماعی در هنرستان : در سیستم آموزشی ایران موارد به صورت بخشنامه ای و از بالا به پایین صورت می گیرد ولی می توان اهداف و اصول استاندارد را به مدیر هنرستان پیشنهاد داد.

جواب ۵- ۱- استفاده از قطعات بی کیفیت و نامناسب در کار ۲-بی نظمی در کار و عدم تحویل به موقع اتومبیل ۳- بی انصافی در محاسبه دستمزد ۴- معیوب کردن قطعات دیگر به هنگام تعمیر ۵- فریب مشتری و وانمود کردن معیوب بودن قسمت های مختلف ۶- هم دستی با فروشگاه یدکی و گرفتن درصد از او

گروه الزامات محیط کار و اخلاق حرفه ای استان آذربایجان شرقی