

A2.8 Анализ удовлетворенности клиентов

Владелец процесса

- Директор по продажам (Дирекция по продажам)

Исполнители процесса

- Старший менеджер (Бюро по продажам алюминиевых профилей) – в отношении предмета деятельности «Алюминиевый профиль (ГП)»
- Старший менеджер (Бюро по продажам автозапчастей) – в отношении предмета деятельности «Автокомпоненты (ГП)»

Результат выполнения: сформированный отчет об удовлетворенности клиентов

Входы процесса

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Информация об удовлетворенности клиентов	"Форма 40" в технопортале АвтоВАЗа Информация об удовлетворенности ожиданий заказчика	Заказчик	A2.6.4 Доставка продукции
			Бюро продаж (роль)	A2.6.5 Претензионная работа
2.	Неудовлетворимые потребности	Стандартная форма анкетирования потребителей	Менеджер по продажам	A2.2.6 Анализ причин неудовлетворенности клиента

Выходы процесса

№	Выход	Объекты	Передается	
			Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Отчет об удовлетворенности клиентов	Отчет об удовлетворенности клиентов	Бюро маркетинга	A1.1 Анализ рынка
2.	Перечень новых видов продукции к освоению	Перечень новых видов продукции к освоению	Конструкторско-технологические отделы	A4.1 Разработка плана/ мероприятий освоения новых видов продукции