

## تمرين - معالجة شكاوي العملاء

1. كيف تؤثر شكاوي العملاء على سمعة الشركة؟

• الإجابة: \_\_\_\_\_

2. ما هي النتائج المحتملة لعدم معالجة شكاوي العملاء بفعالية؟

• الإجابة: \_\_\_\_\_

3. كيف يمكن لشكاوي العملاء أن تساعد في تحسين جودة المنتج أو الخدمة؟

• الإجابة: \_\_\_\_\_

4. ما هي العوامل التي تؤدي إلى زيادة رضا العملاء بعد معالجة الشكاوي؟

• الإجابة: \_\_\_\_\_

5. كيف يمكن استخدام الشكاوي كمصدر لتحليل الأداء؟

• الإجابة: \_\_\_\_\_

