

Efnisyfirlit

YFIRLÝSINGAR.....	II
ABSTRACT.....	III
ÞAKKARORÐ.....	IV
ÚTDRÁTTUR.....	V
MYNDASKRÁ.....	VIII
INNGANGUR.....	1
1. FYRIRTÆKIÐ.....	3
1.1 SAGA FYRIRTÆKISINS.....	3
1.2 STJÓRNSKIPULAGIÐ.....	4
1.3 STARFSMENN OG ÞJÓNUSTA.....	5
1.4 STEFNA, HLUTVERK OG FRAMTÍÐARSÝN.....	5
1.5 VIÐSKIPTAVINIR – LAUSNIR.....	6
2. ÞJÓNUSTUSTJÓRNUN.....	8
2.1 HVAD ER ÞJÓNUSTA?.....	8
2.2 HVAD ERU ÞJÓNUSTUGÆÐI?.....	10
2.2.1 Stjórnun gæða í þjónustu.....	11
2.2.2 Þættir sem stuðla að þjónustugæðum.....	12
2.3 KVARTANIR.....	15
2.3.1 Viðskiptavinir og kvartanir.....	16
2.3.2 Hvers vegna kvarta viðskiptavinir?.....	19
2.3.3 Hvað vilja óánægðir viðskiptavinir?.....	22
2.3.4 Starfsmenn og kvartanir.....	25
2.4 ÞJÓNUSTUSTAÐLAR.....	26
2.5 ÞJÓNUSTUKANNANIR.....	27
2.6 HVAD ER KVARTANASTJÓRNUN?.....	29
2.6.1 Kvartanastjórnun hluti af CRM.....	29

2.6.2	ISO 10002	34
2.6.3	Ábendingarkerfi við meðhöndlun kvartana.....	35
3.	RANNSÓKN.....	38
3.1	NIÐURSTAÐA VIÐTALA.....	40
3.1.1	Með hvaða augum lítur fyrirtækið á kvartanir?	41
3.1.2	Hvaða leið telur þú að sé best fyrir fyrirtækið að fara til þess að fá innri og ytri viðskiptavinum til þess að kvarta?	42
3.1.3	Hvernig var málum háttað hjá fyrirtækinu áður en kvartanaferli var innleitt?.....	42
3.1.4	Hvað hefur breyst eftir að kvartanaferli var innleitt?.....	43
3.2	NIÐURSTAÐA VETTVANGSATHUGUNAR.....	44
3.2.1	Meðhöndlun kvartana í Teris nú	44
3.2.2	Skilgreining Teris á kvörtun.....	44
3.2.3	Hugmyndir Teris að meðhöndlun	45
3.2.4	Þjónustukannanir Teris.....	46
3.3	GREINING/MAT	47
4.	UMRÆÐA OG TILLÖGUR.....	49
4.1	TILLAGA AÐ FERLI FYRIR KVARTANIR.....	50
4.2	VERKLAGSLÝSING FYRIR STARFSMENN.....	52
4.3	NÆSTU SKREF	52
5.	NIÐURSTÖÐUR	54
	HEIMILDASKRÁ.....	56
	VIÐAUKI I	59
	VIÐAUKI II.....	62
	VIÐAUKI III.....	63
	VIÐAUKI IV.....	65