



XỬ LÝ CÁC PHẢN HỒI

FSKN I-04

Cần Thơ, Việt Nam

Tháng 09, 2012

Yêu cầu của GFSI - mức độ trung cấp

- Công ty phải thực hiện một hệ thống quản lí có hiệu quả để giải quyết và sửa chữa những khiếu nại của người tiêu dùng



Tầm quan trọng về những khiếu nại của người tiêu dùng

- Cung cấp phương tiện đo lường hiệu quả
- Đáp ứng những yêu cầu/mong đợi của khách hàng
- Xây dựng sự tự tin và mối liên hệ với khách hàng
- Để xác nhận có phải hệ thống quản lí an toàn thực phẩm hoạt động đúng, và chỗ nào cần thiết thì bổ sung để cải thiện sự hài lòng



Thủ tục khiếu nại

- Công ty khuyến khích khách hàng cung cấp phản hồi đối với sự an toàn và chất lượng của sản phẩm; vd đặt những bàn phục vụ khách hàng ở những cửa hiệu và có những bộ phận giải quyết khiếu nại khách hàng
- Phản hồi của khách hàng trên sự thực hiện và khiếu nại nên được xem 'tích cực' và là một phương tiện để hướng đến sự cải thiện
- Xây dựng qui trình quản lí khiếu nại bằng văn bản
- Rất quan trọng để xác nhận và đồng ý thời gian biểu cho những hoạt động trong qui trình (một số có thể được định nghĩa bởi người tiêu dùng)



Thủ tục

Tại sao?- để đáp ứng một cách tích cực đối với những khiếu nại của khách hàng và sử dụng thông tin để xem xét, và nơi nào cần thiết sẽ xem lại thủ tục kiểm soát

- Để hiểu mức độ an toàn
- Để đáp ứng được những mong đợi của khách hàng
- Để xây dựng sự tự tin và mối liên hệ với khách hàng
- Để cung cấp một phương tiện đo lường hiệu quả
- Để xác nhận có phải hệ thống quản lí an toàn thực phẩm hoạt động đúng, và chỗ nào cần thiết thì bổ sung để cải thiện sự hài lòng



Thủ tục

Cái gì?- có khả năng thu thập và đáp ứng đối với tất cả những khiếu nại

- Thật quan trọng để hiểu được những khiếu nại đến như thế nào và luồng thông tin truyền đạt trong công ty như thế nào
- Hệ thống quản lí khiếu nại cần phải được dẫn chứng bằng tài liệu một cách đầy đủ
- Cần phải có tài liệu đặc biệt để phát triển và những hành động ghi chép
- Liên lạc với khách hàng rất quan trọng – yêu cầu phải hiểu dữ liệu khiếu nại và đáp trả lại khách hàng.



Thủ tục

Ai?- xác định vai trò và chịu trách nhiệm trong qui trình

- Nên có một người chịu trách nhiệm chung cho qui trình quản lí khiếu nại
- Người quản lí an toàn thực phẩm luôn luôn tham gia để cung cấp cho điều tra khiếu nại và đưa ra lời khuyên cho hành động đúng
- Sẽ có một số người tham gia trong qui trình và mỗi người phải hiểu tầm quan trọng của việc quản lí khiếu nại và thời gian biểu cho sự phản hồi
- Những khiếu nại nên là một phần của quá trình xem xét quản lí
- Phân tích khuynh hướng khiếu nại nên là một phần của việc xem xét tiêu chuẩn HACCP và chỗ nào cần thiết thì xem xét lại trong kế hoạch HACCP



Thủ tục

Như thế nào?- những chỉ dẫn được viết chi tiết và chiến lược giao tiếp

- Xây dựng tài liệu tiêu chuẩn hóa cho qui trình
- Tìm hiểu lý do cho sự khiếu nại và đưa ra hành động khắc phục
- Ghi chép hành động khắc phục và giám sát nếu như nó hiệu quả
- Tiến hành phân tích khuynh hướng khiếu nại ở khoảng thời gian qui định
- Xây dựng câu trả lời một cách chiến lược cho khách hàng, ví dụ:
 - i. Thư xác nhận về sự nhận được – cảm ơn, cái gì sẽ xảy ra, khi nào sẽ xảy ra
 - ii. Thư trả lời trang trọng –cảm ơn, lý do cho sự khiếu nại và xác nhận hành động khắc phục
- Bao gồm dữ liệu khiếu nại khách hàng trong chương trình đánh giá quản lí
- Qui trình khiếu nại của khách hàng phải được xem xét trong đánh giá quản lí để đảm bảo làm hài lòng đối với những yêu cầu được định rõ



Thủ tục

Khi nào?- để làm việc trong khoảng thời gian thỏa thuận

- Xây dựng và thỏa thuận thời gian biểu cho những bước quan trọng trong thủ tục, ví dụ khoảng thời gian cho qui trình khảo sát khiếu nại và khoảng thời gian để trả lời cho khách hàng
- Thực hiện hành động khắc phục càng sớm càng tốt





FDA rushes to find E. coli outbreak source

2nd supplier recalls spinach for possible contamination

MSNBC staff and news service reports
Updated: 11:13 a.m. ET Sept 18, 2006

SAN FRANCISCO - The company whose fresh spinach was linked to an E. coli outbreak that's sickened at least 109 people said its organic products had been cleared of suspicion, while health officials continued working to pinpoint the bacteria source.

Natural Selection Foods LLC, the country's largest grower of organic produce, said late Sunday that manufacturing codes from packages of spinach that infected patients turned over to health officials all were from non-organic spinach. Natural Selection packages both organic and conventionally grown spinach in separate areas at its San Juan Bautista plant.

The company, however, did not immediately lift any recalls of 34 brands. Those brands include the company's own labels and those of other companies that had contracts with Natural Selection to produce or package its spinach.

NBC VIDEO



Launch

- Spinach-related illnesses continue rise**
 Sept. 18: The number of people sickened by an E. coli outbreak traced to tainted spinach rises to 109 as federal officials announce that more brands are recalling their products. NBC's Michael Okwu reports.

Today show

Health

- Diet & Nutrition
- Fitness
- Women's Health
- Children's Health
- Men's Health
- Sexual Health
- America Unzipped
- Low Blow
- Aging
- Cancer
- Heart Health
- Mental Health
- More Health News
- Pet Health
- Health Library
- Health Columns

Video

U.S. News

Politics

World News

Business

Sports



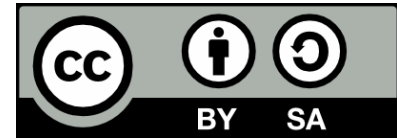
Lời cảm ơn

Tài liệu này được xây dựng cùng với sự ủng hộ tài chính từ :

- Cơ quan phát triển quốc tế Hoa Kỳ - Trường Đại học bang Michigan - Dự án phát triển làm vườn Alliance (IHDA)-Ấn Độ, và
- Cơ quan hợp tác phát triển của Ý thông qua dự án UE/GLO/09/017 - Thành lập giải pháp kinh doanh nông nghiệp, Truy xuất nguồn gốc và Trung tâm ưu tú nâng cao của Ai Cập.



Giấy phép sử dụng



- Bản quyền thuộc về Trường Đại học bang Michigan và Tổ chức phát triển công nghiệp liên hiệp quốc, 2011, bản gốc xem tại <http://www.fskntraining.org>, Giấy phép sử dụng đăng kí tại Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported (CC-BY-SA).
- Xem giấy phép tại <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/> hoặc gửi thư tới Creative Commons, 559 Nathan Abbott Way, Stanford, California 94305, USA.

