

الاتحاد التعاونية تخصص «التواصل الاجتماعي» لحل الشكاوى





دبي: يمامة بدوان

كشفت تعاونية الاتحاد في دبي عن تخصيص عدد من وسائل الاتصال، بهدف سرعة التجاوب مع الشكاوى والاقتراحات التي يقدمها المستهلكون، بكل سهولة ويسر، ومنها التواصل على الرقم المجاني 8008889، ومواقع التواصل الاجتماعي، وكاونترات خدمة العملاء الموجود في كل الفروع.

وقال خالد حميد بن زيبان الفلاسي، المدير العام، إن نسبة حل الشكاوى بلغت 100%، حيث يتم حلها في أوقات قياسية، من خلال جهود الموظفين المتميزين، مشيراً إلى أن قسم الاتصال وخدمة المجتمع، يعتبر من الأقسام المهمة في تعاونية الاتحاد للاستماع لمقترحات الزبائن وتطوير خططها، بما يتلاءم مع تطلعاتهم كون هدفنا إسعادهم، ونقوم بإيجاد الحلول العاجلة لشكاوى المتعاملين، من خلال تحديد السبب الجذري للمشكلة، ورصد الحلول الملائمة لها، ومتابعة تنفيذها بشكل فوري، والتأكد من وضع آليات عدم تكرارها.

وعن دور تعاونية الاتحاد في توعية المستهلكين بحقوقهم وواجباتهم، أكد أن التعاونية وبالتعاون مع وزارة الاقتصاد واقتصادية دبي تنفذ حملات توعوية مستمرة على مدار العام، كما تعقد ورشاً توعوية تثقيفية، تحت مسمى «المتسوق الذكي»، تستهدف من خلالها طلبة المدارس، حيث يتم فيها تخصيص يوم لتعريف الطلبة بدور التعاونية وكيفية عمل مختلف إداراتها، إضافة إلى شرح أساسيات ومهارات التسوق الذكي، من خلال دروس نظرية وتطبيقات عملية. وأضاف أن تعاونية الاتحاد تسهم أيضاً في إيصال الرسائل التوعوية، التي تقوم فيها الجهات الأخرى