

# موضوع : ارائه صفحات 73 تا 82

## ارائه دهنده

نام و نام خانوادگی : سجاد شاه محمدلو

شماره دانشجویی : 98211033302011

نام استاد : استاد علی متین وفا

درس : تجاری سازی محصول 20318

دانشکده فنی شهید شمسی پور

نیم سال اول 99

# مراقبت از مشتریان



توجه به مشتری و راضی و وفادار نگه داشتن مشتری با خدماتی که میتوانید ارائه دهید.

## و عده دادن به مشتری



تعهدی است که برند در قبال جامعه مخاطب بر دوش دارد و بر آورد کردن انتظاراتی که مشتریان از برند دارند.

# خط مشی

- خط مشی یک سیستم اصولی آگاهانه برای هدایت تصمیمات و دستیابی به نتایج منطقی است

# خط مشی خصوصی



خط مشی خصوصی بیانیه یا  
سندی حقوقی است که بیان  
می کند چگونه یک شرکت یا  
وب سایت اطلاعات مشتریان  
و بازدید کنندگان خود را جمع  
آوری ، مدیریت و پردازش  
می کند.

## قرارداد یا شرایط کاربر



- موافقت مشتری با شرایط استفاده از خدمات و خط مشی هایی که برای مشتری طراحی شده است.

## خط مشی حمل و نقل



جزئیات مربوط به این  
که چگونه و چه موقع  
سفارش های مشتری  
مدیریت و ارسال  
میشوند.

## خط مشی استرداد

- ایجاد شرایطی که مشتریان بتوانند محصول را برگردانند و یا خدمتی را رد کنند.



## ایمنی کاربران جوان

- فراهم کردن محیط برای کاربران با سنین مشخص و ایجاد خط مشی برای ایمن سازی خدماتی که به آن ها قرار است ارائه شود.

## عمل کردن به تعهدات

پایبند بودن به خط مشی ها و برآورد کردن انتظارات کابران  
قبول کردن اشتباهات و به دنبال راه برای برطرف کردن آن ها

## منابع

- <https://www.privacypolicies.com/blog/privacy-policy-template/>
- <https://www.nerdoma.com/blog/what-is-brand-promise/>
- <https://karokasb.org/مراقبت-از-مشتری/>

• کتاب راه اندازی کسب و کار های نوپا