

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedür PDR Group'ta müşteri memnuniyetinin izlenme yöntemlerini tanımlamaktadır. Bu prosedür tüm müşteri şikayetlerinde ve müşteri memnuniyeti anket sisteminde uygulanır.

Bu Prosedür aşağıdaki kuruluşlarda geçerlidir.

PDR YÖNETİM VE BİLİŞİM EĞİTİMLERİ DANIŞMANLIK AŞ
TD ÇAĞRI MERKEZLERİ ÖZEL EĞİTİM VE DANIŞMANLIK AŞ

2. Tanımlar ve Kısaltmalar

KYT : Kalite Yönetim Temsilcisi

3. Açıklama

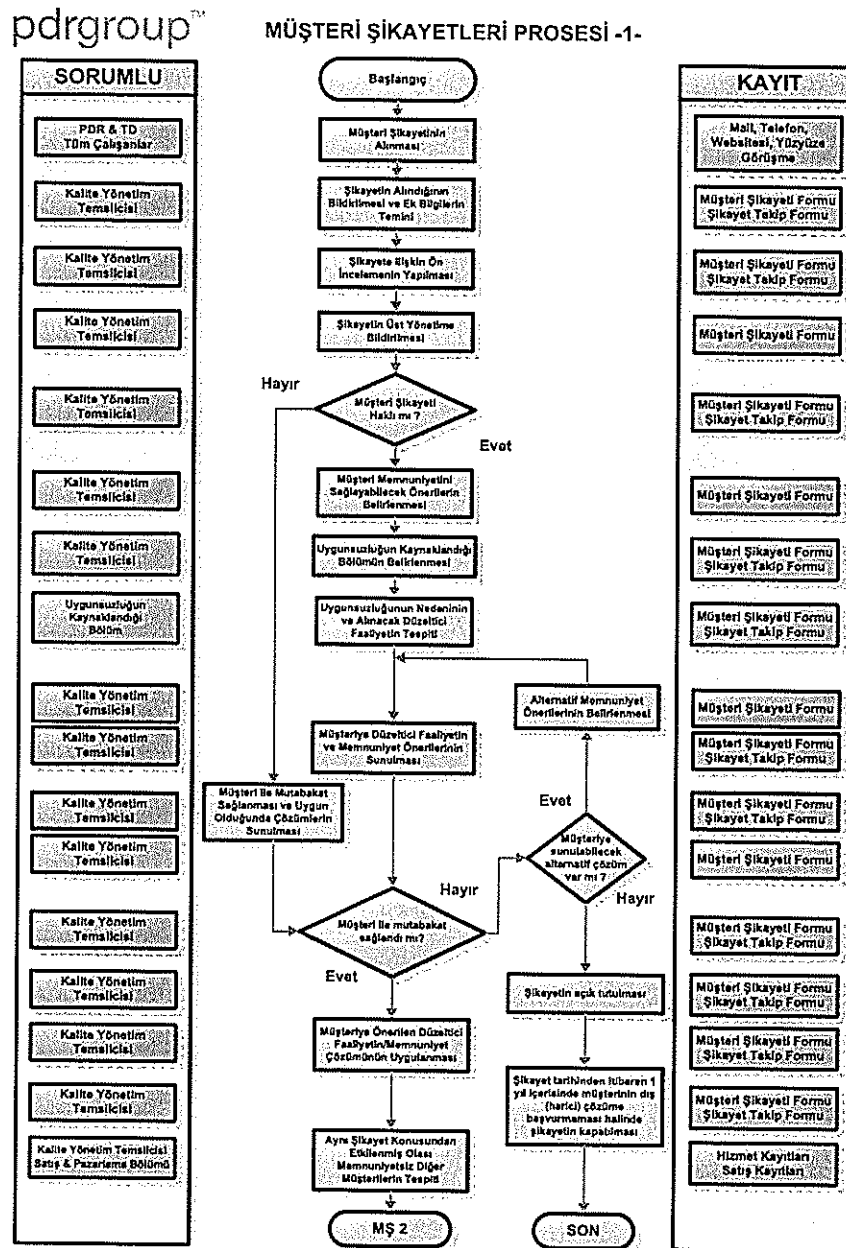
3.1. Genel

- 3.1.1. PDR Group'ta müşteri memnuniyetinin yüksek seviyede olmasını olmak, müşteri memnuniyetinin sürekliliğini sağlamak ve iyileştirmek amacıyla müşteri memnuniyeti prosesi oluşturulmuştur.
- 3.1.2. Müşteri şikayetlerinin ele alınmasına ilişkin proses TS ISO 10002 standartı şartlarına uygun şekilde oluşturulmuştur.
- 3.1.3. Müşteri şikayetleri sisteminin yanı sıra yılda bir kez NPS metodu ile gerçekleştirilen müşteri memnuniyeti anketleri yoluyla müşteri memnuniyeti ölçülmekte ve sonuçlar ışığında iyileştirmeler planlanmaktadır.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

3.2. Müşteri Şikayetleri

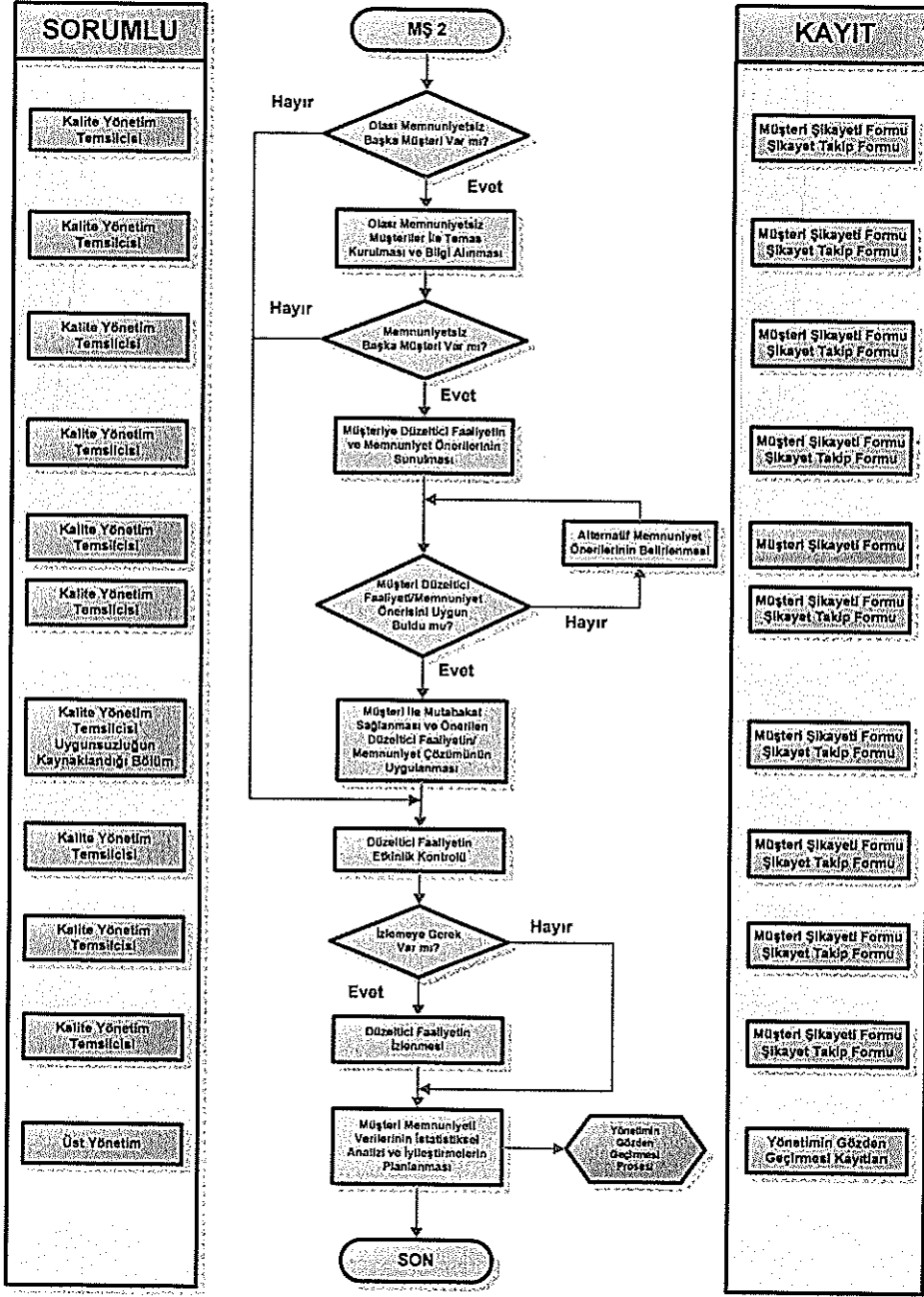
3.2.1. Proses Akışı



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

pdrgroup™

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSESİ -2-



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

3.2.2. Genel Prensipler

Şikâyetleri ele alma prosesindeki genel prensipler aşağıda yer almaktadır.

- a) **Açıklık:** Müşteri şikâyetleri prosesi müşterilerin erişebileceği ve kolaylıkla anlayabileceği şekilde iletilmiştir. Bu kapsamda müşteri şikâyetleri prosesine ilişkin müşterilerin bilgilendirilmesi amacıyla genel proses ve işleyiş şirket web sayfalarında yer almaktadır. Proses konusunda tüm çalışanlara eğitim verilmektedir.
- b) **Tarafsızlık:** Müşteri şikâyetleri her türlü önyargıdan uzak bir şekilde tarafsız olarak ele alınır. Müşteri şikâyetleri prosesinin amacı hatalı kişileri bulmaktan ziyade ortaya çıkan uygunsuzlukları kalıcı olarak çözmektir.
- c) **Gizlilik:** Proses, Müşteri şikâyetleri ele alınırken gizlilik ilkesi esastır ve prosesin etkinliğini etkileyebileceği düşünüldüğü durumlarda şikâyet eden müşteri ve diğer gerekli bilgiler gizli tutulur.
- d) **Erişilebilirlik:** Müşteri şikâyetleri prosesi müşterilerin erişebileceği ve kolaylıkla anlayabileceği şekilde iletilmiştir. Bu kapsamda müşteri şikâyetleri prosesine ilişkin müşterilerin bilgilendirilmesi amacıyla genel proses ve işleyiş şirket web sayfalarında yer almaktadır. Tedarikçi kaynaklı uygunsuzluklarda uygunsuzluk tedarikçiye iletilmekte ve çözüm mekanizmasına tedarikçide dahil edilmektedir.
- e) **Bütünlük:** Müşteri şikâyetinin netleştirilmesi amacıyla sürece hem müşteri hemde uygunsuzluğun kaynaklandığı bölüm dahil edilir ve her iki taraftanda detaylı ve net bilgi alınarak, doğru ve kalıcı çözüm aranır.
- f) **Adil/Eşit Yaklaşım :** Müşteri şikâyetleri incelenirken, müşterinin ciro içindeki payı da dahil olmak üzere müşteriler arasında hiçbir farklılık gözlemlenmez ve her müşteri şikâyeti eşit hassasiyet ve önem ile ele alınır. Bunun yanı sıra şikâyetlerin ele alınmasında dil, din, ırk, cinsiyet gibi ayrımlar yapılmaz.
- g) **Duyarlılık:** Kişisel farklılıklara ve ihtiyaçlara önem verildiğinden dolayı, Her bi müşteri şikâyetinde empati yaklaşımı sergilenir ve kişilerin/kuruluşların farklı ihtiyaçları ve hassasiyetleri olabileceği gözönünde bulundurularak proses boyunca müşterilerin hassasiyetleri öğrenilir ve çözümler esnasında dikkate alınır.
- h) **Memnuniyet Odaklılık :** Müşteri şikâyetlerinde esas odaklanılan nokta müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. Bu sebeple müşteri memnuniyetini sağlamak için müşterinin önerilen ilk çözümünden memnun olmaması halinde çalışma yapılarak müşteriye alternatif çözümler sunulur ve prosesin müşteri memnuniyeti ile sonuçlanmasına odaklanılır.
- i) **Hakkaniyet :** Müşteri şikâyetlerinde müşteri memnuniyeti sağlanan dek alternatif çözümlerin araştırılması esastır ancak talepler ve çözümlerde hakkaniyet ilkesi gözetilir ve müşterinin de çözüm odaklı olması ve çözüm taleplerinin şikâyetin yarattığı sorun ile uyumlu ve dengeli olması beklenir. Çözüm taleplerinin şikâyetin yarattığı sorun ile aşırı dengesizlik göstermesi ve taleplerin aşırıya kaçması halinde hakkaniyet ilkesi dikkate alınır ve şikâyet sonuçlandırması ve memnuniyet bu ilke göz önünde bulundurularak ve gerekli denge sağlanılarak yapılır.
- j) **Çalışanın Bilgilendirilmesi :** Müşteri şikâyetlerinde uygunsuzluğun kaynaklandığı bölümün ve dolayısı ile çalışanların çözüm sürecine dahil edilmesi esastır ve gerekli bilgilendirme şikâyetin kaynağı olan bölüm ve kişilere eksiksiz yapılarak görüş alınır. Söz konusu bilgilendirme esnasında gizlilik esası göz önünde bulundurularak gerektiğinde şikâyet eden kuruluş/kisi gizli tutulabilir.
- k) **Müşterinin dış çözüm hakkı :** Müşteri şikâyetlerinde müşteri ile mutabakat sağlanamaması halinde şikâyetten bulunan müşteri, yasal hukuki yollardan hak aramak gibi dış çözümlere başvurma hakkına sahiptir.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

- 3.2.3. Müşteri Şikayetlerinin Alınması ve Ön İnceleme
- 3.2.3.1. Müşteri şikayetleri yazılı ya da sözlü olarak alınabilir. Şikayeti alan kişi şikayet bilgilerini FR.46 Müşteri Şikayeti Formuna yazarak en geç 2 saat (iş günü/standart çalışma saatleri baz alınarak) içerisinde Kalite Yönetim Temsilcisine yazılı olarak iletir. Hedef süre içerisinde teknik olarak yazılı iletme imkanı olmadığı durumlarda şikayet bilgileri tüm detayları ile birlikte sözlü olarak Kalite Yönetim Temsilcisine iletebilir.
- 3.2.3.2. Kalite Yönetim Temsilcisi FR.46 Müşteri Şikayet Formu ile iletilen şikayeti öncelikli iş olarak ele alır ve şikayet iletildikten itibaren en geç 24 saat (iş günü/standart çalışma saatleri baz alınarak) içerisinde müşteri ile temas kurarak şikayetin alındığı bilgisini iletir ve müşteriden gerekli ek bilgileri temin eder ve şikayetin en geç hangi tarihte cevaplanacağını bildirir.
- 3.2.3.3. Kalite Yönetim Temsilcisi ayrıca şikayeti alır almaz şikayet hakkında üst yönetimi FR.46 Müşteri Şikayet Formu ile bilgilendirir.
- 3.2.3.4. Müşteri şikayetleri, Kalite Yönetim Temsilcisi müşteri ile temas kurduktan sonra en geç 5 iş günü içinde müşteriye şikayet inceleme sonuçları, varsa düzeltici faaliyetler ve memnuniyet için çözüm önerileri ile müşteriye geri dönmelidir.
- 3.2.3.5. Müşteri ile yapılan temas esnasında mümkünse Kalite Yönetim Temsilcisi müşterinin şikayetin çözümü ve memnuniyetin sağlanmasına yönelik beklentilerini öğrenir. Müşteri ile yapılan ilk iletişimden elde edilen tüm bilgiler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından FR.46 Müşteri Şikayet Formuna işlenir.
- 3.2.3.6. Kalite Yönetim Temsilcisi elde edilen bilgiler ışığında müşteri şikayetinin haklı olup olmadığını inceler ve şikayet hakkında karar verir.
- 3.2.3.7. Müşteri şikayetinin haklı olması halinde Kalite Yönetim Temsilcisi olası sebepler ve müşterinin memnuniyetinin sağlanabilmesi için çözüm önerilerini belirler. Olası sebepler ve çözüm önerilerinin belirlenmesi sonrası Kalite Yönetim Temsilcisi şikayeti FR.46 Müşteri Şikayet Formu ile uygunsuzluğun kaynaklandığı bölüme iletir.
- 3.2.3.8. Müşteri şikayetinin haklı olmaması halinde Kalite Yönetim Temsilcisi müşteri ile temas kurarak sonucu aktarır ve şikayet haklı olmamasına rağmen müşteriye yardımcı olmaya çalışır ve uygun olduğunda memnuniyeti sağlayacak çözüm önerileri sunarak mutabakat imkanlarını araştırır. Bilgiler FR.46 Müşteri Şikayet Formuna işlenir.
- 3.2.4. Düzeltici Faaliyetin Belirlenmesi
- 3.2.4.1. Müşteri şikayeti uygunsuzluğun kaynaklandığı bölüm tarafından incelenerek uygunsuzluğun nedeni ve alınacak düzeltici faaliyetler belirlenir.
- 3.2.4.2. Uygunsuzluğun kaynaklandığı bölüm uygunsuzluğun nedenini ve alınacak düzeltici faaliyetleri belirlerken Kalite Yönetim temsilcisi tarafından belirtilen olası sebepleri ve çözüm önerilerini dikkate alır.
- 3.2.4.3. Bilgiler uygunsuzluğun kaynaklandığı bölüm tarafından FR.46 Müşteri Şikayet Formuna işlenerek form Kalite Yönetim Temsilcisine gönderilir.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

- 3.2.5. Müşteri ile Mutabakatın Sağlanması
- 3.2.5.1. Kalite Yönetim Temsilcisi FR.46 Müşteri Şikayet Formu ile iletilen düzeltici faaliyeti de gözönünde bulundurularak müşterinin sorununu giderebilecek en uygun ve en etkili çözümü belirler.
- 3.2.5.2. Kalite Yönetim Temsilcisi müşteri ile temas kurarak uygunsuzluğun nedeni, alınacak düzeltici faaliyet ve müşterinin memnuniyetini sağlamak amacıyla müşteriye sunulacak çözümü iletir.
- 3.2.5.3. Kalite Yönetim Temsilcisinin önerdiği çözümün müşteri tarafından uygun bulunması halinde mutabakat sağlanır ve mutabık kalınan çözüm en kısa sürede ilgili bölüm tarafından uygulamaya alınır. Uygulama faaliyeti Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından takip ve koordine edilir.
- 3.2.5.4. Kalite Yönetim Temsilcisi çözüm uygulandıktan sonra müşteri ile görüşerek teyit alınır.
- 3.2.5.5. Müşterinin sunulan çözüm önerisini uygun bulmaması ve mutabakat sağlanamaması halinde Kalite Yönetim Temsilcisi varsa alternatif çözüm önerisini müşteriye sunar, eğer hazırda önerilecek başka bir çözüm yok ise Kalite Yönetim Temsilcisi çözüm önerileri konusunda tekrar çalışma yapar.
- 3.2.5.6. Müşteri memnuniyeti sağlamak amacıyla sunulan çözüm önerilerinde sıralamada en uygun ve en etkin başta olmak üzere sıralama yapılır. Sıralamada çözümün şirkete yaratacağı maddi kayıplar dikkate alınmamaktadır.
- 3.2.5.7. Yapılan yeni çözüm önerisi çalışması sonrası Kalite Yönetim Temsilcisi müşteri ile tekrar temas kurarak yeni çözüm önerisini müşterinin onayına sunar. Kalite Yönetim Temsilcisinin önerdiği çözümün müşteri tarafından uygun bulunması halinde mutabakat sağlanır ve mutabık kalınan çözüm en kısa sürede ilgili bölüm tarafından uygulamaya alınır. Kalite Yönetim Temsilcisi müşteri mutabakatına ilişkin bilgileri FR.46 Müşteri Şikayet Formuna işler.
- 3.2.5.8. Müşterinin önerilen hiçbir çözümü kabul etmemesi ve mutabakat sağlanamaması halinde şikayet kapatılmaz ve açık bırakılır. Mutabakat sağlanamaması durumunda şikayette bulunan müşteri, yasal hukuki yollardan hak aramak gibi dış çözümlere başvurma hakkına sahiptir.
- 3.2.5.9. Açık kalan şikayetler değerlendirme dönemlerinde izlenmeye devam edilir ve şikayet tarihinden itibaren 1 yıl içerisinde müşterinin bir dış çözüme başvurduğuna dair müşteriden herhangi bir bilgi ya da resmi makamlardan bir bilgilendirme gelmemesi halinde şikayet kapatılır.
- 3.2.5.10. Açık olan şikayetlere ilişkin tüm bilgiler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından FR.46 Müşteri Şikayet Formuna işlenir.
- 3.2.6. Diğer Müşterilerin Durumlarının İncelenmesi
- 3.2.6.1. Şikayette bulunan müşterinin memnuniyetinin sağlanması sonrasında benzer uygunsuzluktan etkilenmiş başka müşteriler olup olmadığı Kalite Yönetim Temsilcisi ve Satış & Pazarlama Bölümü tarafından araştırılır.
- 3.2.6.2. Araştırma sonucunda benzer uygunsuzluktan etkilenmiş olabilecek müşteriler tespit edilmesi halinde Kalite Yönetim Temsilcisi belirlenen müşteriler ile temas kurarak memnuniyet durumlarını öğrenir. Aynı konudan memnuniyetsiz olan müşterilerin herbiri için yeni bir FR.46 Müşteri Şikayet Formu hazırlanır ve benzer aşamalar takip edilerek memnuniyet sağlanır.

