

MÜŞTERİ GÖRÜŞ, ÖNERİ VE ŞİKAYETİ

YÖNETİM KILAVUZU

KALEKİM KİMYEVİ MADDELER SAN. ve TİC. A.Ş.

İÇİNDEKİLER

Amaç	3
Kapsam.....	3
Müşteri Memnuniyeti Politikası	3
Bildirimlerin Alınması.....	3
Bildirim Alındığının Müşteriye İletilmesi	3
Bildirimlerin Takip Edilmesi	3
Bildirim Kanalları	4
Bildirimlerin Kayıt Altına Alınmasında Dikkat Edilecek Noktalar	5
Bildirimlerin Değerlendirilmesi.....	5
Şikâyetlerin Araştırılması	5
1. Yerde Tespit (İnceleme).....	6
2. Teknik İnceleme Çalışmaları (Ar-Ge / Lojistik).....	6
Şikâyetlere Cevap Verme	7
Kararın Bildirilmesi	7
Şikâyetin Kapatılması	7
Tazmin Şartları ve Yetkileri	7
Şikâyetlerin Analizi ve Değerlendirilmesi	7
Müşteri Şikâyetleri Raporlanması	8
Hedefler ve Performans Takibi.....	8
Yurtdışı Müşteri Şikâyetleri	8
Müşteri Memnuniyeti Algısının Ölçümü.....	8

Amaç

Müşteri görüş, öneri ve şikayetlerini ele alma sürecini açıklayarak, müşterilerimizden gelen tüm şikâyetleri sistemli bir şekilde değerlendirip müşteri memnuniyetini arttırmak için ileriye dönük fayda sağlayacak şekilde yürütmektir.

Kapsam

Müşteri bildirimlerini kayıt altına alma, değerlendirme, sonuçlandırma, geri bildirim sahibinin bilgilendirilmesi ve müşteri memnuniyeti algısının ölçülmesi süreçlerini kapsamaktadır.

Müşteri Memnuniyeti Politikası

Kalekim; müşterilerimizden gelen görüş, öneri ve şikayetleri, gizlilik prensibi doğrultusunda, tarafsız, adil, titizlikle ele alarak, yasalara ve Kalekim Memnun Müşteri Anayasası'na aykırı olmayacak şekilde değerlendirmekte; sürekli iyileştirmelerin ve kontrollerin yapıldığı, *"Her türlü memnuniyetsizliğe bir çözüm bulunur"* ilkesi ile kalitenin düşmesine ve hizmetin aksamasına müsaade etmeyen, müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsemektedir.

Kalekim İçin Müşteri Memnuniyettir

Daima en iyi çözümleri sunmak, müşterilerimize sözümüzdür.

Daima en iyi olmak bizim için bir tutkudur. Çünkü müşterilerimiz herşeyin en iyisine layıktır. Müşteri memnuniyetinin teminatı olan mükemmeliyetçi duruşumuz, "Kalekim Memnun Müşteri Anayasası"nın temel ilkesidir.

Kalekim, üretim süreçlerinden satış sonrası hizmetlere kadar tüm aşamalarda, Memnun Müşteri Anayasası'na uymayı tüm kurum ve çalışanları ile birlikte taahhüt eder.

Madde 1: Kalekim markasını kalite ile özdeşleştiren memnun müşterilerimiz, en büyük zenginliğimizdir.

Madde 2: Daima en kaliteli ürünleri, en iyi çözümleri ve en mükemmel hizmeti almak, müşterilerimizin en doğal hakkıdır.

Madde 3: Sektöre sunduğu yeniliklerle, müşteri ihtiyaçlarına çözüm üretmek, öncelikli görevimizdir.

Madde 4: Kalekim için yeni müşteriler kazanmanın en önemli yolu, mevcut müşterilerimizin memnuniyetidir.

Madde 5: Müşterilerimize, ürünleri satın alma, uygulama ve kullanma sürecinde, benzersiz hizmet ve kalite farkımız yaşatılmalıdır.

Madde 6: Müşterilerimiz, ürün ve hizmetlerimizle ilgili dilek, öneri, şikayetlerini iletme ve çözüm isteme hakkına sahiptir.

Madde 7: "Kalekim daima en iyisini yapar. Kalekim çözümleri kullanılırsa sonuç mükemmel olur." güvenini müşterilerimize yaşatmak ve daha yukarılara taşımak tüm Kalekim ailesinin sorumluluğudur.

Madde 8: Kalekim için büyük veya küçük müşteri yoktur. Ustasından mimarına, ev kadınından müteahhitine kadar tüm müşterilerimiz; bayi, nalbur veya yapı market gibi her nereden, hangi miktarda Kalekim ürünü alırsa alsın, aynı mükemmellikte hizmeti yaşama hakkına sahiptir.

Madde 9: Müşterilerimizin en hızlı hizmeti alabilmesi için karşılaştığı her nokta ve zamanda doğru kişiye veya kanala yönlendirmek tüm Kalekim ailesinin ilk görevidir.

Madde 10: Kalekim, çözüm ve hizmetleri ile farklılaşmayı, sağladığı müşteri memnuniyeti ile öncülük etmeyi sektör liderliğinin gereği olarak görür.

Her türlü dilek, öneri ve şikayetleriniz için; 444 5253 (KALE) Müşteri İletişim Merkezi numaralarımızı arayabilirsiniz.

Bildirimlerin Alınması

Geri bildirimlerin kayıt altına alınması sırasında 5 ana bildirim tipi bazında sınıflandırma yapılır:

Ş Memnuniyet, Şikâyet, Talep, Öneri, Bilgi

Bildirim Alındığının Müşteriye İletilmesi

Çağrı merkezi ve tüm Kalekim çalışanları, kendilerine ulaşan tüm bildirimlerin kayıt altına alınması konusunda eşit ölçüde sorumluluk taşırlar. Her Kalekim çalışanı kendisine ulaşan şikâyeti Müşteri Şikayetleri Yöneticisi veya Müşteri Şikayetleri Uzmanı'na iletmekle sorumludur.

Gelen bildirim türü müşteri şikâyeti ise:

Ş Telefon ile gelen şikâyetler için müşteriye şikâyetin tarafımızdan işleme alındığı bilgisi yine telefonda verilir.

Ş Telefon harici gelen şikâyetler için ise müşteriye kayıt altına alındı bilgisi yine telefonla görüşülerek verilir.

Ş Bildirimlerin mesai saatleri dışında olması halinde ise, takip eden iş günü içinde müşteriye telefonla geri bildirimde bulunulur.

Bildirimlerin Takip Edilmesi

Müşteri tarafından çeşitli yollarla kendisine ulaşan bildirimlerin detayını öğrenmek ve şikâyetin tarafımızdan kayda alındığı bilgisini vermek için Müşteri Şikayetleri Yöneticisi (MŞY) veya Müşteri Şikayetleri Uzmanı (MŞU) müşteriye telefonla bilgilendirir. Müşteri tarafından yerinde inceleme talep edilmiyorsa MŞY veya MŞU tarafından telefonla görüşme esnasında Müşteri Şikâyet Formu doldurulur. Eğer gerekli ise müşteri ile ilk görüşme sonrası yerinde inceleme için randevu talep edilir ve yerinde Müşteri Şikâyet Formu doldurulur. Müşteri şikâyeti, formda bulunan Şikâyet Takip Numarası ile takip edilir.

Bildirim Kanalları

Müşteriler, aşağıdaki kanallar aracılığı ile bildirimlerini iletebilirler:

1. Çağrı Merkezi aracılığı ile kayıt altına alınan bildirimler

Müşteriler, 0850 222 8782 ve 444 5253 numaralı çağrı merkezi aracılığı ile tüm bildirimlerini iletebilirler. Müşteri İletişim Merkezi'ndeki çağrı merkezi elemanları tarafından alınan şikâyet

bildirimlerine ilişkin olarak müşteri şikâyetleri MŞY veya MŞU'ya e-maile bildirilir. Çağrı Merkezi, Pazar günü hariç 09:00-21:00 saatleri arasında hizmet vermektedir.

2. Kalekim web sayfası aracılığı ile kayıt altına alınan bildirimler

Web sayfalarımız (www.kale.com.tr, www.kalekim.com.tr, www.mavikale.com.tr) ziyaretçilerinin bildirimleri "İletişim" menüsü altındaki "Bize Ulaşın", "Müşteri Memnuniyet Hattı" formları ile musterisikayetleri@kale.com.tr ve info@e-kale.com.tr' ye ulaştırılabilmektedir. www.kale.com.tr yer alan bayi özel sayfasından ana bayi ve tali bayilerden bildirimler (info@bayiozel.com.tr) ulaşabilmektedir. Bu bildirimler otomatik olarak Çağrı Merkezi'ne e-mail olarak iletilmekte ve Çağrı Merkezi tarafından müşteri şikâyetleri MŞY veya MŞU'ya e-maile bildirilmektedir.

3. Web siteleri aracılığı ile kayıt altına alınan bildirimler

Bayi çalışanları için oluşturulmuş www.kaletim.com ve ustalar için oluşturulmuş www.ustakulubu.com siteleri üzerinden gelen bildirimler Çağrı Merkezi ne otomatik olarak mail ile gider. Çağrı merkezi operatörü gelen maildeki talebi MsCRM'e kayıtlar girilerek müşteri şikâyetleri MŞY veya MŞU'ya e-maile bildirilir.

4. Müşterilerin şirket genel e-mail adresleri aracılığı ile kayıt altına alınan bildirimler

Müşteriler doğrudan şirketin aşağıda belirtilen genel e-mail adresleri üzerinden veya sosyal medya aracılığı (facebook) ile bildirimlerini iletebilmektedir. musterisikayetleri@kale.com.tr, kalekim@kale.com.tr, pazarlama@kale.com.tr, info@kale.com.tr, mail@kalekim.com.tr, export@kale.com.tr, ustakulubu@kale.com.tr. Bu bildirimler otomatik olarak Çağrı Merkezi'ne e-mail olarak iletilmekte ve Çağrı Merkezi tarafından CRM kayıt yapılarak müşteri şikâyetleri MŞY veya MŞU'ya e-maile bildirilir.

5. Kalekim çalışanları aracılığı ile kayıt altına alınan bildirimler

Bölümlerdeki çalışanlarımız kendilerine iletilen sözel (telefon görüşmesi, yüz yüze yapılan görüşmeler) ve yazılı (posta, faks, e-posta vb.) müşteri şikâyet bildirimlerini aldıktan sonra aşağıdaki yollarla MŞY veya MŞU'ya iletmek zorundadır:

- E- mail
- Telefon
- Yüz yüze görüşme

6. Kalekim bayi ve tali bayileri aracılığı ile kayıt altına alınan bildirimler

Kalekim bayi ve tali bayilerine iletilen müşteri şikâyetleri, satış kanallarımız tarafından Çağrı Merkezi'mize veya Bölge Sorumlusu/Yöneticisi'ne sözel (telefon görüşmesi, yüz yüze yapılan görüşmeler) ile bildirebilirler. Bu bildirimler MŞY veya MŞU'ya aktarılır.

7. Şikâyet siteleri aracılığı ile kayıt altına alınan bildirimler

Kalekim'in üyesi olduğu şikâyet sitelerinden (şikayetvar.com vb.) uyarı ile gelen e-mailler MŞY veya MŞU'ya ulaşır. MŞY veya MŞU şikâyet sahibini araştırır ve şikayet eden kişiye ulaşması durumunda

şikâyeti konusunda nasıl yardımcı olabileceğini sorarak daha net olacak şekilde bu şikâyeti kayıt altına almaya çalışarak süreci başlatır.

8. Çağrı Merkezi aracılığı ile kayıt altına alınan bildirimler

Çağrı merkezi kendisine ulaşan bildirimleri sisteme tanımlayarak ilgili kişiye (MŞY veya MŞU'ya) ulaştırmaktan sorumludur. MŞY veya MŞU'ya ve Çağrı merkezine gönderilmeyen müşteri şikâyetleri ile ilgili olarak sorumluluk kabul edilmez ve değerlendirmeye alınmaz.

Müşterinin şikâyetlerinde önceden bildirilen şikâyet var mı, var ise müşteri şikâyet hakkında bilgilendirilir, eğer yok ise müşteri şikâyeti süreci başlatılır. MŞY veya MŞU kendisine ulaşan şikâyet türlerine göre yönlendirme yapar:

– Ürün/Üretim, Lojistik, Tanıdık servis, Sadakat Programları, Diğer (fatura vb...)

Bildirimlerin Kayıt Altına Alınmasında Dikkat Edilecek Noktalar

İlgili kişilere ulaşan bildirimler kayıt altına alınırken:

- Şikâyet ve şikâyetçi bilgilerinin eksiksiz olmasına
- Ön yargısız ve tarafsız bir ifade ile kayıt altına alınmasına
- Şikâyeti takip etmek için MŞF bulunan Şikâyet Takip Numarasına göre kayıt altına alınmasına dikkat edilmelidir.

Bildirimlerin Değerlendirilmesi

1. İlk Değerlendirme

Kayıt altına alınan şikâyet tarafımızdan ilk olarak şikâyet bildiriminin acil işlem yapılması ihtiyacı göre değerlendirilir.

Şikâyet bildirimleri için ilgili ön kayıtlar oluşturulur. Bildirim:

- Şikâyet ise, mevcut bir şikâyete yönelik ilgili örnekte düzenleme yapılır. Yeni ise Bildirim ön kaydı yapılır.
- Talep ise ilgili talebe yönelik şirket içi işlemler başlatılır ve işlemler konusunda müşteriye e-mail atılarak bilgilendirilir.
- Bilgi ise ilgili bilgiye mevcut kaynaklardan ulaşılması durumunda anında cevaplanır, aksi halde şirket içindeki bilgi kaynaklarına başvurulur.
- Öneri ise şirket içindeki ilgili kişilere e-mail atılarak bilgilendirilir.
- Teşekkür ise e-mail ile müşteriye cevap verilir.

2. Önceliklendirme

Acil öncelik gerektiren durumlar:

- Kurumsal müşterilerden gelen şikâyetler, proje işleri
- Müşterinin uygulamasını durdurma noktasına getiren sorunların oluşması
- Kurumsal itibarı zedeleyecek durumların ortaya çıkması
- Aynı müşteriden gelen, tekrar eden olumsuz geri bildirimler alınması durumunda

MŞY veya MŞU gerek görür ise müşteriyi arayarak ek bilgi alabilir.

Şikâyetlerin Araştırılması

MŞY veya MŞU kendisine yukarıda belirtilen kanallar vasıtası ile ulaşan müşteri şikâyetini kayda aldıktan (müşteri ile görüşme, forma kayıt vb...) sonra müşteri şikâyetinin geldiği ilin bağlı olduğu bölgeye göre sorumlu müşteri temsilcisi-teknik eleman e-maile-telefonlar bilgilendirilir. MŞY veya MŞU tarafından yerinde inceleme yapacak kişinin müşteri ile randevulaşması sağlanır.

Müşteri şikâyetlerinin araştırılması iki ana başlık altında yapılmaktadır:

1. Yerinde Tespit (İnceleme)

MŞY veya MŞU yerinde inceleme gerektiren durumlarda (talep, şikâyetin aciliyeti, şikâyetin konusu, şiddeti, müşteri memnuniyeti ve güvenirliliğine olumsuz etkisine vb...) müşteriye telefonda yerinde inceleme yapılacağı bilgisini ve inceleme yapmaya gelecek kişinin irtibat bilgilerini verir. MŞY veya MŞU tarafından yerinde inceleme yapacak kişi belirlenir. Burada şikâyetin türüne göre gerektiği durumlarda Ar-Ge ve Lojistik personelinden katılım olabilir.

İnceleme yapacak yetkili, kendisine yönlendirilen şikâyeti başka bir sorumluya iletmek istediğinde MŞY veya MŞU'ya bilgi verir. MŞY veya MŞU tarafından yerinde inceleme için farklı bir kişi belirlenir ve müşteri bu konuda bilgilendirilir. Yetkili, müşteriyi arayarak tespit edilen randevu tarihini inceleme tarihi olarak Müşteri Şikâyet Formuna (PM_FR_0003) kaydeder. Belirtilen süreler dolmasına rağmen yerinde inceleme yapılmaması durumunda ilgili kişi sözlü olarak bilgilendirilir.

İnceleme yapacak yetkili randevu zamanında giderek yerinde inceleme yapar ve incelemesi ile ilgili verileri Müşteri Şikâyet Formuna kaydeder (İnceleyen kişi müşteri haklı/haksız yorumunu ve müşteri haksız, fakat müşteri memnuniyeti "iyi niyet" adına karşılanması hususunda yorumları var ise ilgili alanları doldurabilir). Şikâyeti inceleyen MT (Müşteri Temsilcisi) veya MŞY, işin durmaması için devam eden küçük işlerde, üretimsel bir sorun olduğunu düşündüğü şikâyetlerde İletişim, Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Yönetim Temsilcisi (MMYSY) onayı ile ürün verebilir.

Şikâyetin incelenmesi için gerekli bilgiler (fotoğraf, ürün numunesi, fatura, irsaliye vb...) ekler yerinde doldurulmuş Müşteri Şikâyet Formu ile birlikte inceleme yapmak üzere MŞY veya MŞU'ya ve/veya işletmenin ilgili birimine gönderilir. Eğer şikâyet edilen ürün fason / ticari ürün ise Pazarlama birimine 2 adet numune gönderilmesi gerekmektedir.

Eğer yerinde şikâyet incelenmesi esnasında müşteri ile mutabakat (problemin ürün kusurundan kaynaklanmadığına dair) sağlanır ise Müşteri Şikâyet Formunun ilgili bölümleri doldurularak MŞY

veya MŞU'ya gönderilir. Tüm müşteri şikâyeti incelemelerinde mutabakat sağlansın ya da sağlanmasın Müşteri Şikâyet Formu'nun bir kopyası Müşteriye teslim edilir.

Müşteri şikâyetlerinin ilgili birim tarafından sağlıklı olarak incelenebilmesi için gönderilen numunelerin mümkün olduğu ölçüde açılmış dahi olsa orijinal olmasına dikkat edilmelidir.

2. Teknik İnceleme Çalışmaları (İlgili Birimler)

İlgili işletme birimi, Müşteri Şikâyet Formundaki bilgileri inceleyerek ve varsa numuneyi test ederek test sonuçları doğrultusunda Müşteri Şikâyeti İnceleme Raporunda müşteri haklı/haksız şeklinde hata türüne göre sınıflandırma yaparak MŞY veya MŞU'ya iletir. Müşteri şikâyeti incelemeleri esnasında ek bilgiye (numune, fotoğraf vb...) ihtiyaç duyması durumunda MŞY veya MŞU'dan, şikâyeti yerinde inceleyen kişiden veya şikâyet eden müşteriden talepte bulunur ve hata kaynağını tespit edene kadar çalışmalarına devam eder. Müşteri talep etmesi durumunda şikâyet incelemesinin statüsü hakkında MŞY veya MŞU ve yerinde incelemeyi gerçekleştiren kişi tarafından müşteriye telefon ederek bilgilendirme yapılır. Ar-Ge /Lojistik tarafından çözülemeyen sorunlarda MŞY veya MŞU tarafından Genel Müdür ve MMYSYT müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi için bilgilendirilir.

İlgili işletme birimi, incelemelerde elde ettiği verileri Müşteri Şikâyeti İnceleme Raporu (IM_FR_0053) ile MŞY veya MŞU'ya yazılı olarak iletir.

Şikâyet ile herhangi bir ürünün üretiminin ve sevkiyatının geçici olarak durdurulmasına Genel Müdür karar verir. Üretimin durdurulması, gerek ürün bazında, gerekse işletmeler bazında süreli (7 iş gününü aşan) olursa, Genel Müdür onayı alınır. Kusurlu ürün takibi MŞY veya MŞU tarafından yapılır.

Şikâyetlere Cevap Verme

Şikâyet incelemesi tamamlanması sonrası müşteri şikâyeti hakkında çözüm üretilir ise devam eder. Şikâyetin çözümü derhal gerçekleştirilemiyorsa çözümü için konu MŞY veya MŞU tarafından MMYSYT'ye iletilir. Uygun görülmesi halinde inceleme çalışmaları devam etse dahi sonuç beklenmeden müşteriye sorunun düzeltileceğine dair (ürün, işçilik, vb. tazmini) bilgi verilir. İnceleme sonuçlarının çıkması akabinde müşteriye verilen cevap yazısında söz konusu çözümün yapılmıyorsa yapılacağına ya da yapıldıysa yapılmış olduğuna dair bilgi eklenerek cevap yazısı müşteriye iletilmesi için ilgili kişilere iletilir.

Şikâyet üzerine gelen numune fotoğraf ise ve üründe uygulamadan kaynaklı bir kusur varsa şikâyet Müşteri İlişkileri tarafından değerlendirilir. Keza gelen fotoğrafta ürünün içeriğine dair bir kusur olduğu anlaşılıyorsa şikâyet AR-GE birimine yönlendirilir ve süreç takip edilir.

Kararın Bildirilmesi

Teknik raporun MŞY veya MŞU'ya ulaşması sonrası MŞY veya MŞU müşteriye iletilmesi için inceleme sonuçlarını da içeren bir yazı hazırlayarak cevap yazısını posta, kargo, fax, elektronik posta, vb. yollarla ilgili kişilere (müşteri, M.T. bayi, vb.) iletir.

Şikâyetin Kapatılması

İlgili teknik inceleme ve diğer tüm bilgiler göz önünde bulundurularak oluşturulan müşteri şikâyeti cevap yazısı müşteriye iletilir. Şikâyetçi müşteri bu sonucu kabul ederse tarafımızdan müşteri şikâyeti

kapatılarak kayıtları Dökümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü (IG_PR_0001) uyarınca muhafaza edilir. İlgili müşteri şikâyet cevap yazısı şikâyette bulunan müşteri tarafından kabul edilmezse, tarafımızdan iç ve dış kaynaklarla birlikte üretilebilecek tüm çözüm yolları araştırılır ve müşteri bu konuda bilgilendirilir. İlgili kişiler tarafından yapılan araştırmalar neticesinde müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi için bir çözüm üretilmesi durumunda müşteri bilgilendirilir. Tüm makul yollar araştırılmasına rağmen herhangi bir çözüm üretilememesi durumunda müşteri bilgilendirilerek şikâyet kapatılır. İstenen Materyallerin (numune, fotoğraf vb) 7 iş günü MŞY veya MŞU'ya ulaşmaması durumunda, şikâyet eden müşteriye bilgi verilerek şikâyet kapatılır.

Tazmin Şartları ve Yetkileri

Müşteri, şikâyetin durumu ile ilgili her zaman bilgi alma hakkına sahiptir. Belirlenen sonuç, ürün tazmini yönünde ve satış noktası kusurlu ise, ilgili satış noktasından MŞY veya MŞU tarafından müşteri tazmini yapılması istenir. Belirlenen sonuç, ürün tazmini yönünde ve Kalekim kusurlu ise, müşterinin satın aldığı bayiden fiyat anlamında muadil bir ürün seçim şansı sunulur. Belirlenen sonuç, işçilik tazminini de içeriyor ise bedeli müşteriye yansıtılmayacak şekilde Kalekim tarafından işi yapacak kişi veya firma belirlenir.

Kalekim'in kusurlu bulunmadığı anlaşılan bazı durumlarda müşteri memnuniyeti (iyi niyet) adına da tazmin edilmesi söz konusu olabilir. Bu durumda MŞY veya MŞU'nun, yerinde tespit yapan yetkilinin, bayinin ve müşterinin yorumlarına bakılarak iyi niyet tazmini MMYSYT onayı ile yapılır.

Şikâyetlerin Analizi ve Değerlendirilmesi

Müşteri şikâyetleri MŞY veya MŞU tarafından bilgisayar ortamında hata türü, ürün grupları, marka, bölge vb... gibi birçok alan gözetilerek sınıflandırılarak saklanır. Kapatılan müşteri şikâyetleri ilgili birim tarafından 10 sene saklandıktan sonra imha edilir. Bu liste baz alınarak Müşteri Şikâyetleri Çalışma Grubu tarafından belirli periyotlarla çözüm toplantıları gerçekleştirilir. Bu toplantılarda esas gündem, gelen müşteri şikâyetlerinin frekans, önem, hata türü vb... gibi birçok sınıfta veri analizi yapılır. Toplantı neticesinde alınan kararlar ilgili süreç sahipleri ile paylaşılır. Veri analizleri neticesinde kritik müşteri şikâyetlerinin tekrar oluşmasını önleyecek çözümler üretilmeye çalışılır ve bu konuda Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne (IG_PR_0003) göre Düzeltici Faaliyet açılabilir.

Müşteri Şikâyetleri Raporlanması

Müşteri şikâyeti çalışma grubu liderliği Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Aylık olarak yapılan Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Toplantısı'nda ilgili kararlar alınır ve Yönetim Temsilcisi onayı ile her ay düzenli olarak Yönetim bilgilendirilir. Bu rapor:

- Ay içerisinde gelen ve cevaplanan şikâyet adedi,
- Dönemsel periyot içerisinde gelen ve cevaplanan şikâyet adedi (Ocak-Haziran dönemi gibi)
- Tespit edilen hata türleri sınıflandırması
- Ürünlere göre sınıflandırma bilgilerini içerir.

Hedefler ve Performans Takibi

Müşteri şikâyetleri ve memnuniyeti süreçlerine ait performans kriterleri belirlenmiş olup Dengeli Karne kapsamında takip edilmektedir. Bu performans kriterleri, ilgili sorumlular tarafından belirlenen periyotlar için sürekli olarak takip edilmekte ve raporlanmaktadır. Şirketin en üst seviye hedef takip sistemi olan Şirket Dengeli Karnesi içerisinde direkt olarak Müşteri Şikâyeti ve Memnuniyeti süreçlerine ait performans kriterleri yer almaktadır. Yine benzer şekilde Pazarlama Müdürlüğü Dengeli Karnesi içerisinde de Şirket Karnesini destekleyecek şekilde bu süreçlere ait performans kriterleri yer almaktadır. Bu hedefler Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürüne (IG_PR_0005) göre Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında gündem olarak görüşülmekte olup sürecin iyileştirilmesi adına geri bildirimler alınmaktadır.

Yurtdışı Müşteri Şikâyetleri

Yurt dışı müşteri şikâyetleri için yurt içi müşteri şikâyetlerindeki MT lerin görev ve sorumlulukları İhracat personeline olmak üzere müşteri şikâyeti ve müşteri memnuniyeti süreçleri aynı şekilde takip edilmektedir. Farklılık olarak Yurt dışı müşteri şikâyetlerinin cevap yazıları MŞY tarafından İhracat birimine iletilir. Müşteriye dönüş İhracat birimi kanalı ile yapılır. İyi niyet tazmin durumunda da karar İhracat birimi tarafından verilir.

Müşteri Memnuniyeti Algısının Ölçümü

ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 10002 Müşteri Şikâyeti ve Memnuniyeti Yönetim Sistemi gereğince müşteri memnuniyeti algısının ölçümleri anket yöntemi kullanılarak yapılmaktadır. Burada iki farklı yöntem takip edilebilmektedir.

- Kalekim iç kaynakları kullanılarak
- Dış kaynaklı (profesyonel) firmalar aracılığı ile yapılabilir.

Benzer şekilde çözümlenen tüm şikâyetler için Çağrı Merkezi tarafından müşterimiz aranarak müşteri şikâyeti sürecinden memnuniyeti ve geliştirilmesi noktalar sorulur. Bu sonuçlar Müşteri Şikâyeti Çalışma grubunda 3 aylık olarak değerlendirilerek süreç iyileştirilmeye çalışılır.