

MÜŞTERİ GÖRÜŞ, ÖNERİ VE ŞİKÂYETİ YÖNETİM KILAVUZU

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

İçindekiler

Amaç	1
Kapsam	1
Entegre Yönetim Sistemleri Politikası	1
Memnun Müşteri Anayasası	2
Bildirimlerin Alınması	2
Bildirim Alındığının Müşteriye İletilmesi	2
Bildirimlerin Takip Edilmesi	3
Bildirim Kanalları	3
Bildirimlerin Kayıt Altına Alınmasında Dikkat Edilecek Noktalar	4
Bildirimlerin Değerlendirilmesi	5
Şikâyetlerin Araştırılması	5
Yerinde Tespit (İnceleme)	5
Teknik İnceleme Çalışmaları (Ar-Ge / Lojistik)	6
Şikâyetlere Cevap Verme	6
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 şikâyetlerini 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.

Entegre Yönetim Sistemleri Politikamız

Kalekim Olarak Daima En İyi Olma Hedefi ile ve Tüm faaliyetlerimizde Sürekli İyileştirme Bilinciyle; Memnun Müşteri Anayasamızda belirlediğimiz ilkeler doğrultusunda müşteri beklentilerini karşılayarak memnuniyetini artırmayı,

- Her aşamada değerlerimizi dikkate almayı,
- Çalışanlarımızı, Müşterilerimizi ve Tedarikçilerimizi bilinçlendirmeyi ve yönetim sistemlerimize katılımlarını sağlamayı,
- Risklerimizi değerlendirerek ve sürekli azaltarak, iş kazası ve meslek hastalıklarını önlemeyi, acil durumlara karşı hazırlıklı olmayı,

- Süreçlerimiz ve ürünlerimizi tasarlarken insan sağlığını korumayı, çevresel kirlenmeye karşı önlem almayı ve doğal kaynakları tasarruflu şekilde kullanmayı,
- Yasal mevzuata, üçlü sorumluluk gerekliliklerine ve ilgili diğer şartlara uymayı, Hissedarlarımıza, tedarikçilerimize, çalışanlarımıza, müşterilerimize ve tüm kamuoyuna taahhüt ederiz.

Kalekim İçin Müşteri Memnuniyettir
Daima en iyi çözümleri sunmak, müşterilerimize sözümüzdür.

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

Kalekim, retim 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 zmleri ve en mükemmeli hizmeti almak, müşterilerimizin en doğal hakkıdır.

Madde 3: Sektöre sunduğu yeniliklerle, müşteri ihtiyaçlarına zm üretmek, öncelikli görevimizdir.

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

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

Madde 6: Müşterilerimiz, rn ve hizmetlerimizle ilgili dilek, neri, Şikâyetlerini iletme ve üzüm isteme hakkına sahiptir.

Madde 7: “Kalekim daima en iyisini yapar. Kalekim zmleri kullanılırsa sonuç mükemmeli olur.” güvenini müşterilerimize yaşatmak ve daha yukarılara taşımak tüm Kalekim ailesinin sorumluluğudur.

Madde 8: Kalekim için büyük veya kk müşteri yoktur. Ustasından mimarına, ev kadınından mteahhitine 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, zm ve hizmetleri ile farklılaşmayı, sağladığı müşteri memnuniyeti ile öncülük etmeyi sektör liderliğinin gereği olarak görür.

Her türlü dilek, öneri ve Őikâyetleriniz için; 0850 222 87 82 – 444 52 53 (KALE) Müşteri İletişim Merkezi numaralarımızı arayabilirsiniz.

Bildirimlerin Alınması

Geri bildirimlerin kayıt altına alınması sırasında 5 ana bildirim tipi bazında sınıflandırma yapılır: Ő Memnuniyet, Şikâyet, Talep, neri, Bilgi

Bildirim Alındığının Müşteriye İletilmesi

ağrı merkezi ve tüm Kalekim alışanları, kendilerine ulaşan tüm bildirimlerin kayıt altına alınması konusunda eşit lde sorumluluk taşırlar. Her Kalekim alışanı kendisine ulaşan Şikâyeti Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzman’ına 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 Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı müşteriye telefonla bilgilendirir. Müşteri tarafından yerinde inceleme talep edilmiyorsa Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı 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 Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzman'ına 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 sayfamız www.kalekim.com 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 Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzman'ına 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 Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzman'ına 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 Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzman'ına 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 Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzman'ına 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 Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzman'ına aktarılır.

7. Şikâyet siteleri aracılığı ile kayıt altına alınan bildirimler

Kalekim' in üyesi olduğu şikâyet sitelerinden (şikayetvar.com vb.) uyarı ile gelen e-mailler Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzman'ına ulaşır. Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı şikâyet sahibini araştırır ve şikâyet 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 ulaştırmaktan sorumludur. Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzman'ına 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. Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı kendisine ulaşan şikâyet türlerine göre yönlendirme yapar:

– Ürün/Üretim, Lojistik, 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 ve güvenliğe etkisi olan işler
- Müşterinin uygulamasını durdurma noktasına getiren sorunların oluşması
- Kurumsal itibarı zedeleyecek durumların ortaya çıkması
- Aynı müşteriden gelen, tekrar eden olumsuz geri bildirimler alınması durumunda Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı gerek görür ise müşteriye arayarak ek bilgi alabilir.

Şikâyetlerin Araştırılması

Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı 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. Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı tarafından yerinde inceleme yapacak kişinin müşteri ile randevulaşması sağlanır.

Müşteri şikâyetlerinin araştırılması iki ana başlık altında yapılmaktadır:

1. Yerinde Tespit (İnceleme)

Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı yerinde inceleme gerektiren durumlarda (talep, şikâyetin aciliyeti, şikâyetin konusu, şiddeti, müşteri memnuniyeti ve güvenilirliğine olumsuz etkisine vb.) müşteriye telefonda yerinde inceleme yapılacağı bilgisini ve inceleme yapmaya gelecek kişinin irtibat bilgilerini verir. Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı 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 Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzman'ına bilgi verir. Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı tarafından yerinde inceleme için farklı bir kişi belirlenir ve müşteri bu konuda bilgilendirilir. Yetkili, müşteriye arayarak tespit edilen randevu tarihini inceleme tarihi olarak Müşteri Şikâyet Formuna 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 Müşteri Temsilcisi veya Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, işin durmaması için devam eden küçük işlerde, üretimsel bir sorun olduğunu düşündüğü şikâyetlerde Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Yönetim Temsilcisi 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 Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzman'ına 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 Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzman'ına gönderilir. Tüm müşteri şikâyeti incelemelerinde mutabakat sağlansın ya da sağlanmasın Müşteri Şikâyet Forumu'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 İşletme 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 Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzman'ına iletir. Müşteri şikâyeti incelemeleri esnasında ek bilgiye (numune, fotoğraf vb.) ihtiyaç duyması durumunda Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı, 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 Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzman'ına ve yerinde incelemeyi gerçekleştiren kişi tarafından müşteriye telefon ederek bilgilendirme yapılır. Ar-Ge /Lojistik tarafından çözülemeyen sorunlarda Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı tarafından Genel Müdür ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi için bilgilendirilir.

İlgili İşletme birimi, incelemelerde elde ettiği verileri Müşteri Şikâyeti İnceleme Raporu ile Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzman'ına yazılı olarak iletir.

Şikâyet ile herhangi bir ürüne ilgili 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 Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı tarafından yapılır.

Şikâyetlere Cevap Verme

Şikâyet incelemesi tamamlanması sonrası müşteri şikâyeti hakkında çözüm üretilir ise devam eder. Şikâyetin çözümü derhal gerçekleştirilemiyorsa çözümü için konu Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı tarafından Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemleri Yönetim Temsilcisi' ne 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 yapılmadıysa yapılacağına ya da yapıldıysa yapılmış olduğuna dair bilgi eklenerek cevap yazısı müşteriye iletilmesi için ilgili kişilere iletir.

Şikâyet üzerine gelen numune fotoğraf ise ve üründe uygulamadan kaynaklı bir kusur varsa şikâyet Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı 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 Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzman'ına ulaşması sonrası Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı müşteriye iletilmesi için inceleme sonuçlarını da içeren bir yazı hazırlayarak cevap yazısını posta, kargo, fax, elektronik posta, vb. yollarla ilgili kişilere (müşteri, Müşteri Temsilcisi, 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 eder ve/veya verilen cevaba 3 iş günü içerisinde itiraz etmezse tarafımızdan müşteri şikâyeti kapatılarak kayıtları Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü 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 üretilmemesi durumunda müşteri bilgilendirilerek şikâyet kapatılır. İstenen Materyallerin (numune, fotoğraf vb.) 7 iş günü Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzman'ına 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 Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı 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 Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı, yerinde tespit yapan yetkilinin, bayinin ve müşterinin yorumlarına bakılarak iyi niyet tazmini Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Yönetim Temsilcisi onayı ile yapılır.

Şikâyetlerin Analizi ve Değerlendirilmesi

Müşteri şikâyetleri Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı 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 temel 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 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 dönem 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 şirket KPI 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 Direktörlüğü KPI içerisinde de Şirket Karnesini destekleyecek şekilde bu süreçlere ait performans kriterleri yer almaktadır. Bu hedefler Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürüne göre Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında gündem olarak görüşülmekte olup sürecin iyileştirilmesi adına geri bildirimler alınmaktadır.

Yurtdışı Müşteri Şikâyetleri

Yurt dışı müşteri şikâyetleri için yurt içi müşteri şikâyetlerindeki Müşteri Temsilci' 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 Müşteri Hizmetleri Yöneticisi, Müşteri Şikâyetleri Uzmanı veya Eğitim veya Müşteri Şikâyetleri Uzmanı tarafından İhracat birimine iletilir. Müşteriye dönüş İhracat birimi kanalı ile yapılır. İyi niyet tazmin durumunda da karar İhracat birimi talebi ile Müşteri Memnuniyeti Yönetimi Yönetim Temsilcisi 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.