



## Prosedür

### MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No : KYS-PR-009  
Rev. No : 02  
Onay Tarihi : 05.07.2018  
Sayfa No : 1 / 10

## 1. AMAÇ, KAPSAM, HEDEF VE TANIMLAR

### 1.1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı, Müşteri memnuniyetinin izlenmesi ve ölçülmesi için Kale Endüstri Holding tarafından müşteriye sunulmuş olan ürün ya da hizmetlerle ilgili şikayetler, istekler ile ilgili geri beslemelerinin alınarak çözümlenmesi için yapılacak işlemleri ve bu süreçte yer alan personelin yetki ve sorumlulukları tanımlamaktır. Müşteri şikayetlerini alan, inceleyen ve gerekli faaliyetleri yürüten birimleri ve ürün ya da hizmetle ilgili tüm şikayetleri kapsar.

Bu kılavuz müşteri bildirimlerinin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve memnuniyet ölçüm aşamalarının yanı sıra müşterilerimize sunduğumuz ayrıcalıkları kapsamaktadır. Müşteri ihtiyaçlarının ve uygulanabilir birincil ve ikincil mevzuat şartlarının tayin edildiği, anlaşıldığı ve düzenli olarak karşılandığını, Ürün ve hizmetlerin uygunluğunu etkileyebilecek risk ve fırsatlar ile müşteri memnuniyetinin artırılması için yeteneğin tayin edilmesi ve belirlenmesini ve sonuç olarak toplamda Müşteri memnuniyetinin artırılması odağının sürdürülmesini kapsamaktadır.

### 1.2. Hedef

Müşteri memnuniyetinin artırılması, iş süreçlerinde iyileştirme ve gelişim alanlarının tespit edilerek gerekli aksiyonların alınması, iyileştirilen iş süreçleri sonucunda algılanan hizmet kalitesinin tespiti ile müşteri bağlılığının artırılmasıdır.

### 1.3 Tanımlar ve Kısaltmalar

**1.3.1: Müşteri:** Kale ürün veya hizmetlerini satın alma/kullanma kararını vermiş kişilerdir.

**1.3.2: Müşteri Şikâyeti:** Ürün ve hizmetlerimiz ile ilgili olarak vermiş olduğumuz söz ve taahhütlerdeki noksanlık, algılanan hizmet kalitesi ve performansımızın düşüklüğü nedeniyle, Kale tarafınca doğrulanması önemli olmaksızın, tarafımıza sözel veya yazılı iletilen ve sonucunda açık veya üstü örtülü bir yanıt/çözüm beklenen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir.

**1.3.3: Müşteri Önerisi:** Kale Kilit'e ürün veya hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik olarak, müşterilerden gelen bildirimlerdir.

**1.3.4: Teşekkür Bildirimi:** Müşterileri tarafından ürün veya hizmetlerimize yönelik olarak iletilen memnuniyet bildirimleridir.

Müşteri Hizmetleri Yöneticisi

Kalite Yönetim Sistemleri Müdürü



## Prosedür

### MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No : KYS-PR-009  
Rev. No : 02  
Onay Tarihi : 05.07.2018  
Sayfa No : 2 / 10

**1.3.5: SSH:** Kale Kilit müşteri hizmetlerinden sorumlu olan “**Satış Sonrası Hizmetler**” departmanı kısaltmasıdır.

**1.3.6: MGB:** Ürünler veya şikayetleri el alma prosesleriyle ilgili olarak görüşler,yorumlar, ve ilgili beyanları.

**1.3.7: Müşteri Memnuniyeti:** Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi

**1.3.8: QDMS:** Kalite Bölümü Dokümantasyon Yönetimi sistemi

**1.3.9: CRM:** Müşteri İlişkileri Yönetimi Programı

**1.3.10 DF:** Düzeltici Faaliyet

## 2. REFERANS DÖKÜMANLAR

- Sürekli İyileştirme Prosedürü
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
- SSH Yönetmeliği
- 6698 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
- Garanti Belgesi Yönetmeliği

## 3. GÖREV VE SORUMLULUKLAR:

**3.1 Satış Bölümleri:** Müşteri istek ve düşüncelerini elde etmek için değişik kanallar kullanarak buradan gelen bilgiler doğrultusunda gerekli çalışmaları başlatmaktan, müşteri özel isteklerini maliyetlere eklenmesinden, şikayetin müşteriye taahhüt edilen hususlarla (sözleşme, şartnamelerin getirdiği yükümlülükler v.b) uygunluğun belirlenmesinden, yeni talepler için satış kanallarının oluşturulmasından, gerektiğinde müşterilere cevap verilmesinden, müşteri istek ve düşüncelerinin elde etmek konusunda kendilerine gelen bilgileri ve bölümüne gelen müşteri şikayetlerini MH Bölümüne iletmekten sorumludur.

**3.2 KYS Bölümü:** Satış ve müşteriden doğrudan gelen şikayetlerin alınarak MH bölümüne iletilmesinden sorumludur.CRM üzerinden gelen kayıtların incelenmesi, bilgilerin sınıflandırılması, şikayet kaynağının teknik ya da süreç olarak belirlenmesi, çözümünün sağlanması için DÖF başlatılması,

Müşteri Hizmetleri Yöneticisi

Kalite Yönetim Sistemleri Müdürü



## Prosedür

### MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No : KYS-PR-009

Rev. No : 02

Onay Tarihi : 05.07.2018

Sayfa No : 3 / 10

duyurulması, gerekli analizleri yaparak sürecin gözden geçirilmesi ve performansının ölçülmesinden, sonuçların YGG toplantısında üst yönetime iletilmesinden sorumludur.

**3.3 Üretim, Müh ve Ar-Ge :** Gelen şikayetleri incelemek ve sonuçlandırmakla yükümlüdür.

**3.4 Bütün personel:** Kendilerine gelen şikâyetleri SSH bölümüne iletmekten sorumludur.

**3.5 SSH Bölümü:** Müşteri Hizmetleri Sorumlularından gelen bildirimleri sınıflandırarak çözümü hakkında çalışmalar yapmak, gerektiğinde müşteri veya 3. kişiler ile görüşmek, yerinde tespitlerde bulunmak, çözüm önerilerini çözüm sistemine kaydetmek, müşterinin çözüm önerilerinden memnun kalmadığı durumlarda çözüm sürecini MHT ile beraber yürüterek üst yönetime şikâyet konusu hakkında sözlü veya yazılı olarak bilgi vermek/yönlendirme yapmak SSH sorumlularının görevleridir.

## 4. MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ PROSESLERİ(UYGULAMA)

### 4.1. Müşteri Geri Bildirimlerinin Alınması ve İzlenmesi

Müşteri Kale Kilit Müşteri Hizmetlerine ulaşmak için aşağıdaki yollar kullanılabilir.

Geri bildirimler :

- 1)Memnuniyet
- 2) Şikâyet,
- 3)Bilgi,
- 4)Talep,
- 5)Öneri olmak üzere 5 ana başlıkta sınıflandırılır.

Geri bildirimlerinde bulunurken müşterilerin dikkat etmesi gereken hususlar şöyledir;

- Şikâyette bulunan kişinin vasfı (şahsen veya vekâleten )
- Şikâyetçinin bilgileri( adı-soyadı ve iletişim bilgileri)
- Şikâyete konu olan ürün veya hizmetin tanımlanması
- Şikâyetin açıklanması
- Memnuniyet için beklenen uygulama

Müşteri Hizmetleri Yöneticisi

Kalite Yönetim Sistemleri Müdürü



## Prosedür

### MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No : KYS-PR-009  
Rev. No : 02  
Onay Tarihi : 05.07.2018  
Sayfa No : 4 / 10

**4.1.1. Kale Endüstri Holding Müşteri İletişim Hattı:** 444 0243 numaralı telefon hattını arayarak tüm bildirimler sözlü olarak iletilebilir. MH tarafından bildirimler kayıt altına alınır ve çözüm süreci başlatılır. Danışma hattı hafta içi 07:30- 17:30 cumartesi günleri ise 07.30-15:30 saatleri arasında hizmet vermektedir.

**4.1.2. Web Sayfası:** Kale Kilit şikayetlerin alınmasında kullanılan web sitemiz;

- [www.kalekilit.com.tr](http://www.kalekilit.com.tr)

Web sitesinden “İletişim Formu” bölümüne girilir.İlgili form doldurularak yazılı geri bildirim yapılabilir. Bu yolla yapılan bildirimler otomatik olarak Kale Kilit MH’ne iletilir ve kayıt altına alınarak çözüm süreci başlatılır.

**4.1.3. Whats Up Business iletişim Hattı:** Genel merkezimizde bulunan “0532 604 0243” numaralı whats up telefona görsel ve yazılı geri bildirimler yapılabilir. Bildirimler MH /CRM sistemine iletilerek çözüm sistemine kaydedilir ve süreç başlatılır.

**4.1.4. Fax:** Genel merkezimizde bulunan 212 705 79 74 numaralı fax’ a yazılı geri bildirimler yapılabilir. Bildirimler MH bölümüne iletilerek çözüm sistemine kaydedilir ve süreç başlatılır

**4.1.5. Posta:** Aşağıda ki adrese posta, kargo gibi kanallar ile yazılı bildirimler yapılabilir. İletiler MH tarafından kayıt altına alınarak çözüm süreci başlatılır. Posta adresimiz:

Vadistanbul,Ayazağa Mahallesi Cendere Caddesi No 109-F/1-E Blok  
34396 Sarıyer/İstanbul

**4.1.6. Şikâyet Siteleri:** Üyesi olduğumuz şikâyet sitelerinden(sikayetvar.com vb.) yapılan yazılı bildirimler site yöneticileri tarafından müşteri temsilcilerimize ulaştırılır. MH bildirimi kayıt altına alır ve çözüm süreci başlatılır. Tarafımıza ulaştırılmayan bildirimler sorumluluğumuz dışındadır. Müşterinin iletişim bilgilerini belirtmesi gerekmektedir

**4.1.7. Satış Bölümleri ve Firma Çalışanları Aracılığıyla Bildirilen Şikâyetler:**

Çalışanlarımız kendilerine iletilen sözel (telefon görüşmesi, yüz yüze yapılan görüşmeler) ve yazılı (posta, faks, e-mail vb.) müşteri şikâyet bildirimlerini aldıktan sonra E-mail, Telefon veya Yüz yüze görüşme ile MHT ye iletmek zorundadırlar.

Bu yöntemle alınan şikâyet bildirim kayıtlarında dikkat edilmesi gereken hususlar;

- Müşteri bilgileri, ( adı, soyadı ve iletişim bilgileri)

Müşteri Hizmetleri Yöneticisi

Kalite Yönetim Sistemleri Müdürü



## Prosedür

### MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No : KYS-PR-009  
Rev. No : 02  
Onay Tarihi : 05.07.2018  
Sayfa No : 5 / 10

- Şikâyet nedeni,
- Şikâyetin detaylı tanımlanması,
- Memnuniyet için beklenen çözüm şekli,
- Bildirim tarihi,
- Daha önce konu hakkında yapılmış işlemler(varsa )

**4.2 Şikâyetlerin Alınması:** Şikâyet bildirimleri müşteri hizmetleri temsilcilerine ulaştığında bilgiler CRM çözüm sistemine müşteriye özel bir uniq kod ile beraber kayıt edilir. Şikâyetlerin etkin bir şekilde ele alınabilmesi için yardımcı bilgilere ihtiyaç duyulduğunda müşteri hizmetleri temsilcileri veya SSH sorumlusu tarafından müşteri aranır ve ek bilgiler alınarak çözüm süreci başlatılır. Şikâyet haricinde gelen diğer geri bildirimler aşağıda ki şekilde değerlendirilmektedir.

**4.2.1 Memnuniyet/Teşekkür:** Müşterilerimiz tarafından bize ulaştırılan memnuniyet bildirimleri şirket genelinde CRM sistemi aracılığıyla duyurulur ve müşterimize teşekkür mesajı gönderilir.

**4.2.2 Bilgi:** Tarafımızdan talep edilen bilgiler en kısa zamanda şirket içinde ilgili departmandan temin edilir ve müşterimize ulaştırılır. Şirketimizde mevcut olmayan veya gizli statüsünde bulunan bilgiler paylaşılmaz.

**4.2.3 Talep:** Müşterilerimizden gelen ürün ve hizmetlerimiz hakkında ki taleplerde müşteri yetkili bayi veya yetkili servisimize yönlendirilir.

**4.2.4 Öneri:** Müşterilerimizden aldığımız öneri bildirimleri departmanlara iletilir. Öneriler ilgili departman toplantılarında analiz edilerek sonuçlandırılır.

**4.2.5 Başvuru:** Şirketimize gelecek başvuru bildirimleri ilgili departmanlara iletilir. Başvuru neticeleri hakkında müşteri bilgilendirilir.

### 4.3 Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi ve Geri bildirim Takip Statüleri

Geri bildirimler alındığında e-mail, sms, veya telefon ile müşterilere bildirimlerinin alındığı ve çözüm sürecinin başlatıldığına dair bilgi verilir. İlk kabulden nihai bir karara varılana kadar ki tüm proses boyunca şikâyet takip edilir. Müşteriye isteği üzerine veya önceden belirlediğimiz zaman aralıkları ile durum bilgisi verilir. Geri bildirim takip statüleri şöyledir;

**4.3.1 Şikâyet Alındı:** Müşteri şikâyetinin CRM / MHT tarafından çözüm sistemine kayıt edildiğinde kazanılan statüdür.

Müşteri Hizmetleri Yöneticisi

Kalite Yönetim Sistemleri Müdürü



## Prosedür

### MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No : KYS-PR-009

Rev. No : 02

Onay Tarihi : 05.07.2018

Sayfa No : 6 / 10

**4.3.2 İşlem Devam Ediyor:** CRM sistemine girilen şikayetlerin aksiyon ve çözüm süreçlerinin devam ettiğini gösteren statüdür.

**4.3.3 İşlem Beklemede:** CRM sistemine girilen şikayetlerin müşteri kaynaklı beklemede olduğunu bildiren statüdür.(yurt dışı,randevu erteleme,yeni ev vb.)

**4.3.4Yedek Parça Bekleniyor:** Çağrı Merkezi tarafından Back Ofise atanan şikayetlerinÜretim/Üretim planlama bölümüne “Yedek Parça Siparişi”verildiğini gösteren statüdür.

**4.3.5 Mutabakat sağlanamadı:** Müşteri geri bildirimini ile ilgili olarak yapılan çözüm önerisinde memnuniyet sağlanamamış ise durum statüsü “mutabakat sağlanamadı” olarak işaretlenir.

**4.3.6 Yöneticide(Eskalasyon):** Çözülemeyen veya müşteri ile mutabakatın sağlanamadığı durumlarda şikâyet şirket üst yöneticilerine iletilir ve karar sürecinde müşteriye bu statü verilir.

**4.3.7 Açık/Dış kaynaklara yönlendirildi:** Şikâyet çözümü için tüm makul çabalar yerine getirildikten sonra müşteri ile mutabakat sağlanamaz ise müşteriye bu statü verilir. Müşteri bu durumda dış kaynaklara yönlendirilir.

**4.3.8 Döf Açıldı:** Mevcut ve potansiyel uygunsuzlukların sebeplerini gidermek ve tekrarını önlemek için karşılaşılan uygunsuzlukların etkilerine uygun olarak tedbir alınmasını sağlamak üzere ilgili bölümlere QDMS de DÖF açılır.

**4.3.9 Kapatıldı:** Üç ay süreyle takip edilen müşteriye ulaşılamayan müşteri geri bildirimlerinde hareket izlenmez ise tüm bildirimler kapatıldı statüsünde kapatılır.

## 4.4 Şikâyetin Sınıflandırılması:

Şikâyetlerin önceliği aşağıda ki sınıflandırmaya göre sıralanır.

**4.4.1 Acil/Yüksek Öncelikli Şikâyet:** Çok yüksek önem seviyesini gösteren önceliklendirme statüsüdür. Can kaybı ya da fiziksel/psikolojik sağlığa ilişkin yüksek risk durumu bildirilen, çevre güvenliğine zarar veren, büyük çaplı maddi hasar bildirilen şikâyetler ve tekrarlayan arıza şikâyetleri acil şikâyet olarak değerlendirilir. Bu kapsamdaki şikâyetler öncelikli ve ilk iş olarak ele alınarak şikâyetler yedek parça değişimi gerekmeyen durumlarda aynı gün veya en geç **24 saat** içerisinde teknik servis uzmanlarımız tarafından müdahale edilmektedir.

Müşteri Hizmetleri Yöneticisi

Kalite Yönetim Sistemleri Müdürü



## Prosedür

### MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No : KYS-PR-009  
Rev. No : 02  
Onay Tarihi : 05.07.2018  
Sayfa No : 7 / 10

\*Acil olarak sisteme kaydedilen şikayetler çözüm yöntemine ve ürün tedarikine göre bildirim içerisine not yazılarak istisnai şartlarda bekletilmektedir.

Bu sınıfa giren şikâyetler :

\*İçeride/dışarda kalma durumları

\*Çelik ve Dijital kasanın acil ihtiyaca göre açılmaması

\*Kapının açık kalması(Anahtarın girmemesi, boşa dönmesi, kilitleme yapmaması, dil tutmaması)

\* Marka imajını zedeleyebilecek şikayetler

Şikayetin aciliyet ve öneminin yüksek olduğu durumlarda gerekiyorsa müşteri yerinde ziyaret edilerek VIP iletişime geçilir.

*\*Acil/Yüksek öncelikli şikayetlerde yedek parça değişimi gereken durumlarda azami tamir süresi dahilinde yetkili personel tarafından problem çözülür.*

*\*Yetkili servis işleyiş talimatında kapatma süreleri 5.3.1 maddesinde tanımlanmıştır.*

**4.4.2 Normal Öncelikli Şikayet:** Yukarıda ki sınıfa giren durumların dışında iyileştirme veya müdahale ihtiyacı olan bildirimlerdir. Bu sınıfa giren şikâyetler yedek parça değişimi gerekmeyen durumlarda ortalama 5 iş günü içerisinde sonuçlandırılır ve kapatılır.

\*Teknik servis şikayetleri (Randevuya uyulmaması, eksik yanlış bilgilendirme, servis teknisyenlerinin davranışlarından memnun olmama ve diğer teknik servis anlaşmalarının yerine getirilmemesinden kaynaklanan şikâyetler)

\*Ürün kaynaklı ve Kalite problemleri hakkında şikayetler

\*Bayi ve satış kaynaklı şikayetler

*\*Normal öncelikli şikayetlerde yedek parça değişimi gereken durumlarda azami tamir süresi dahilinde yetkili personel tarafından problem çözülür.*

*\*Yetkili servis işleyiş talimatında kapatma süreleri 5.3.1 maddesinde tanımlanmıştır.*

**4.4.3 Düşük Öncelikli Şikâyet:** Müşteri süreçlerini direkt etkilemeyen, genel konularda iyileştirme ve geliştirme çalışmaları gerektiren şikâyetlerdir. Fatura mutabakatsızlığı, Ürün, hizmet fiyatı hakkında gelecek şikâyetler bu kapsamda değerlendirilmektedir. Bu sınıfa giren şikâyetler yedek parça değişimi gerekmeyen durumlarda ortalama 10 iş günü içerisinde sonuçlandırılır.

*\*Düşük öncelikli şikayetlerde yedek parça değişimi gereken durumlarda azami tamir süresi dahilinde yetkili personel tarafından problem çözülür.*

*\*Yetkili servis işleyiş talimatında kapatma süreleri 5.3.1 maddesinde tanımlanmıştır.*

Müşteri Hizmetleri Yöneticisi

Kalite Yönetim Sistemleri Müdürü



## Prosedür

### MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No : KYS-PR-009  
Rev. No : 02  
Onay Tarihi : 05.07.2018  
Sayfa No : 8 / 10

## 5. ŞİKAYETİN ÇÖZÜM VE TAKİP SÜRECİ

**5.1** Kayıt/Çözüm aşamasında şikâyetle ilgili olan tüm şirket bilgileri, yazışmalar, telefon görüşmeleri, servis formları, varsa önceki benzer şikâyet kayıtları CRM sistemine kayıt edilir.

**5.2** Kale Kilit Müşteri şikâyet birimleri için acil, normal ve düşük öncelik değerlendirmesi bu kılavuzun **4.3** bölümünde açıklanan kriterlere göre yapılır.

**5.3** CRM sistemine kaydedilen geri bildirimlerin çözüm süreci benzersiz bir numara verildikten sonra başlatılır.. "Acil/Yüksek" öncelikli şikâyetler, Yöneticilerin bilgisine de iletilir. MHT, sürecin aksatılmaması amacı ile başka bir yönlendirme de yapabilir. Aynı müşteriden alınan tekrarlayan şikâyetler ve aynı soruna işaret eden şikâyetler içinde yüksek önceliklendirme yapılır. İlgili bölümlere konu hakkında mail atılır.

**5.4** Şikâyet alındıktan 10 dakika içerisinde şikâyetin çözüm sistemine kaydedildiğine dair bilgi müşteriye ulaştırılır. Bilgi müşteriye cep telefonuna SMS ve e-mail olarak gönderilir. Şikâyet; Kale Kilit web sitesinden yazılı olarak ulaştı ise e-mail ile şikâyet danışma hattına telefon ile ulaştırıldı ise aynı anda telefon ile şikâyet diğer yollar ile ulaştı ise sms ile bildirim yapılır. Müşterinin ilave etmek istediği hususlar varsa, çözüm sistemine kaydedilir. Mesai saatleri dışında gelen şikâyetler IVR sistemine kaydedilir ve takip eden iş günü içerisinde çözüm sürecine alınır.

**5.5** Bazı durumlarda şikâyet alındığı anda çözümlenmiş olabilir. Bu tür şikâyetlerde Çağrı Aktivite Formu şikâyetin çözümü ve kök nedenini içeren açıklamalarla birlikte doldurularak kaydedilir ve çözüm yolu hakkında memnuniyet onayı alındıktan sonra "memnuniyet sağlandı" kapatıldı statüsüne getirilir.

**5.6** MHT Müşteri Geri Bildirimlerini ilgili bölüm ve departmanlara atar ve çözüm sürecine sokar.

**5.7** Departman sorumlusu, Çözümlenen şikâyeti "Yönlendirme kapatıldı" statüsüne getirir ve çözüm önerisi MHT ye otomatik bilgi e-maili ile ulaşır.

**5.8** MHT çözüm sonucunu telefon ile müşteriye iletir ve memnuniyet onayı alındıktan sonra statü "memnuniyet sağlandı" ya getirilir.

**5.9** MHT çözüm sonucunu telefon ile müşteriye iletir. Müşteriye SMS ve e-mail ile bilgilendirme yapılır. Memnuniyet onayı alındıktan sonra statü "memnuniyet sağlandı" ya getirilir.

**5.10** Müşteri bu aşamadaki çözüm yönteminden de memnun olmadığını iletirse dış kaynaklara yönlendirilir.

Müşteri Hizmetleri Yöneticisi

Kalite Yönetim Sistemleri Müdürü





## Prosedür

### MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No : KYS-PR-009

Rev. No : 02

Onay Tarihi : 05.07.2018

Sayfa No : 9 / 10

**5.11** Müşteri hizmetlerine ulaşan bildirimler şirketin bilgisayar kayıtlarında saklı tutulur.

Şikâyetlerle ilgili dosya ve kayıtlara yalnızca Satış Sonrası Hizmetler departmanı ve müşteri destek komitesi içerisinde görev alan personel ulaşabilir. Şikâyetle ilgili tüm bilgilerin paylaşımı gerektiği durumlarda, müşteriye ait özel bilgilerinin gizliliği korunarak, ilgili taraflarla yapılır.

**5.12** Çözüm aşamasında şikâyetle ilgili olan tüm şirket bilgileri, yazışmalar, telefon görüşmeleri, servis formları, varsa önceki benzer şikâyet kayıtları ve çözümleri araştırılır.

**5.13** Her koşulda müşteri şikâyeti, makul olan tüm çözüm yöntemleri tükenene ya da müşteri memnuniyeti sağlanana kadar takip edilir.

**5.14** Şikâyetleri iyileştirme fırsatına dönüştürmek için kategoriler oluşturulur ve kök nedenleri analiz edilir. En çok şikâyet alınan konular/Kritik şikâyetler tespit edilir ve Kalite Yönetim Sistemleri Bölümü, Müşteri Hizmetleri Bölümü ile birlikte MGB toplantıları düzenlenir.

**5.15** Şikâyetin giderilmesi ve tekrarının önlenmesi için düzeltici faaliyet uygulaması gerekli ise, şikâyetin ilgili olduğu departman sorumlusu veya müdürlerine DF açılır ve takip edilir.İlgili DF kaydın araştırılması sonuçlandırılması ve uygulamaya alınması departman müdürüne aittir.

**5.16** Kale Kilit servis hizmeti verilemeyen ürünler için iade süreci başlatılmaktadır. Çerkezköy iade depoya gönderilen ürünler tamir gerekiyorsa tamir edilerek yeniden müşteriye gönderilir. Arızası giderilmeyen ürünler için de yenisi ile değişim yapılır. İade ürünler CRM sistemine kaydedilir.

## 6. ŞİKÂyetLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Şikâyet yönetimi için kullanılan çözüm sisteminin uygulanışı ile birlikte ortaya çıkacak veriler sistematik olarak, tekrarlayan ve tekil şikâyetler, trendleri tanımlamak ve şikâyetlerin altında yatan sebepleri elemeye yardım etmek için analiz edilir. Analiz için tüm bölümler 3 aylık periyotlarda bir araya gelinerek MGB toplantıları düzenlenir. Veri analizleri neticesinde kritik müşteri şikâyetlerinin tekrar oluşmasını önleyecek çözümler üretilmeye çalışılır ve bu konuda düzeltici faaliyetler prosedürüne ( DF.00.001) göre düzeltici faaliyet açılabilir. Bu toplantılarda esas gündem, gelen müşteri şikâyetleri hakkında şikâyet sınıfları, hata türleri, ürün cinsleri, hizmet türleri gibi birçok sınıfta veri analizi yapmaktır. Toplantı neticesinde alınan kararlar ilgili süreç sahipleri ile Toplantı notları şeklinde paylaşılır.

## 7. ŞİKÂyet YÖNETİM PROSESİNDE MEMNUNİYET

Müşteri Hizmetleri Yöneticisi

Kalite Yönetim Sistemleri Müdürü



## Prosedür

### MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No : KYS-PR-009

Rev. No : 02

Onay Tarihi : 05.07.2018

Sayfa No : 10 / 10

Geri bildirimde bulunan müşterilerin şikâyet yönetim prosesiyle ilgili memnuniyetlerinin seviyesini belirlemek için düzenli olarak müşteri memnuniyet ölçme anketleri yapılır. Şikâyet yönetim prosesinin performansı önceden belirlenmiş kriterlere karşı ölçülür. Bayi Memnuniyet anketleri sonuç raporları ile birlikte 6 aylık periyotlarda toplantı yapılarak ilgili bölümlerle paylaşılır

- Kale Çelik Eşya Müşteri Memnuniyet Anketleri
- Kale Kilit Müşteri Memnuniyet Anketleri
- Dış Ticaret Müşteri Memnuniyet Anketleri
- İlgili şirketler Bayi Memnuniyet Anketleri

## 8. TÜKETİCİ HAKLARI VE MÜŞTERİ YETKİLERİ

Kale Kilit müşterileri şikâyetlerinin durumları hakkında her zaman bilgi alma hakkına sahiptirler. Müşteriler tüketici hakları hakkındaki bilgilere MHT veya şirket web sayfasından ulaşabilirler. Kale Kilit şikâyet yönetimi sürecinde müşterilere sunduğu çözüm önerilerini tüketici hakları ve yasaların gerektirdiği şekilde uyguladığını taahhüt eder ve müşterilerine yarar sağlayacak durumlarda beklentilerin üstünde imkan sağlamayı hedefler. Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetimi Prosedürü ve Uygulama Esaslarına rağmen müşterilerimizin nihai olarak memnun kalmadıkları noktalarda şirketimiz haricinde çözüm olanakları müşterilerimizin takdirindedir.

Müşteri Hizmetleri Yöneticisi

Kalite Yönetim Sistemleri Müdürü