



Prosedür

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No : P-009
Rev. No : 07
Rev.Tarihi : 30.11.2021
İlk Yayın Tarihi : 05.07.2018
Sayfa No : 1 / 10

1.0 AMAÇ VE KAPSAM:

Bu prosedür Kale Kilit A.Ş.'de TS ISO 10002: 2018 standardı kapsamında müşteri geri bildirimlerini / şikayetlerini ele alma ve sonuçlandırmaya kadar geçen süreçte izlenecek yöntemlerin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi aşamalarını ele almaktır.

Müşteri memnuniyetinin izlenmesi ve ölçülmesi için Kuruluşumuz tarafından müşteriye sunulmuş olan ürün ya da hizmetlerle ilgili şikayetler, istekler ile ilgili geri bildirimlerin alınarak incelenmesi, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, sonuçlandırılması ve memnuniyetin ölçülmesi için yapılacak işlemleri ve bu süreçte yer alan personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır. Müşteri şikayetlerini alan, inceleyen ve gerekli faaliyetleri yürüten birimleri ve ürün ya da hizmetle ilgili tüm şikayetleri kapsar.

Müşteri ihtiyaçlarının ve uygulanabilir 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.

2.0 İLGİLİ DOKÜMAN VE KAYITLAR:

- Düzeltilici Faaliyet ve Sürekli İyileştirme Prosedürü P004
- Müşteri Hizmetleri Süreci S-006
- Yetkili Servis İşleyiş Talimatı T-019
- 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
- SSH Yönetmeliği
- Garanti Belgesi Yönetmeliği

3.0 TANIMLAR:

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

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.

Hazırlayan: Kalite Müdürü

Onay: Genel Müdür



Prosedür

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No : P-009
Rev. No : 07
Rev.Tarihi : 30.11.2021
İlk Yayın Tarihi : 05.07.2018
Sayfa No : 2 / 10

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

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

Teknik Servis: Kale Kilit müşteri hizmetleri tarafından oluşturulan servis taleplerini (şikayet ve diğer bildirimleri) yönlendirildiği departman.

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

Müşteri Memnuniyeti: Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi

Müşteri Hizmeti: Bir ürünün ömür döngüsü boyunca müşteri ile kurulan etkileşim.

Geri Bildirim: Ürünler veya şikayetleri /bildirimleri ele alma süreçleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgili beyanları

QDMS: Kalite Bölümü Dokümantasyon Yönetimi sistemi

CRM: Müşteri İlişkileri Yönetimi Programı

DF: Düzeltici Faaliyet

4.0 SORUMLULUKLAR:

Satış – Pazarlama 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 vb) 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.

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

Üretim, Ar-Ge : Gelen şikayetleri ve önerileri incelemek ve sonuçlandırmakla yükümlüdür.

Bütün personel: Kendilerine gelen şikâyetleri Müşteri Hizmetleri bölümüne iletmekten sorumludur.

Teknik Servis Bölümü: Müşteri Hizmetleri Sorumlularından gelen bildirimleri sınıflandırarak çözümü hakkında çalışmalar yapmak, gerektiğinde müşteri veya 3. kişiler ile görüşmek, yerinde tespitlerde

Hazırlayan: Kalite Müdürü

Onay: Genel Müdür



Prosedür

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No : P-009
Rev. No : 07
Rev.Tarihi : 30.11.2021
İlk Yayın Tarihi : 05.07.2018
Sayfa No : 3 / 10

bulunmak, çözüm önerilerini çözüm sistemine kaydetmek, müşterinin çözüm önerilerinden memnun kalmadığı durumlarda çözüm sürecini Müşteri Hizmetleri ile beraber yürüterek üst yönetime şikâyet konusu hakkında sözlü veya yazılı olarak bilgi vermek/yönlendirme yapmak Teknik servis sorumlularının görevleridir.

Müşteri Hizmetleri : Müşterilerden gelen tüm geri bildirimlerinin konu dağılımlarına göre ilgili olan bölümlerle paylaşılması takibinin yapılması ve sonuçlandırılması ile görevlidir.

5.0 UYGULAMA

5.1 Müşteri Geri Bildirimlerinin Alınması

Kale Kilit'teki geri bildirimler aşağıdaki şekilde beş ana başlık altında tanımlanmıştır.

- 1) Memnuniyet
- 2) Şikâyet,
- 3) Bilgi,
- 4) Talep,
- 5) Öneri

Olmak üzere 5 ana başlıkta sınıflandırılır.

Geri bildirimler kayıt altına alınırken Müşteri Temsilcisinin dikkat etmesi gereken hususlar şunlardır:


5.1.1 Müşteri geri bildirimleri iletişim kanalları :

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

Yukarıda belirtilen saatler dışında alınan çağrılar acil durumlar için teknik servis personelinin cep telefonuna yönlendirilmektedir. Acil durumlar dışında sesli mesaj bırakılarak bir sonraki gün dönüş sağlanmaktadır.

Hazırlayan: Kalite Müdürü

Onay: Genel Müdür

	Prosedür	Dok. No : P-009
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ	Rev. No : 07 Rev.Tarihi : 30.11.2021 İlk Yayın Tarihi : 05.07.2018 Sayfa No : 4 / 10

Web Sayfası: Kale Kilit şikayetlerin alınmasında kullanılan web sitesi;

- www.kalekilit.com.tr

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

Whats Up iletişim Hattı: Genel merkezimizde bulunan “**4440243**” numaralı whats up telefona görsel ve yazılı geri bildirimler yapılabilir. Bildirimler MH /CRM sistemine iletilerek çözüm sistemine kaydedilir ve süreç başlatılır.

Posta-Kargo: Aşağıdaki adrese posta, kargo gibi kanallar ile yazılı bildirimler yapılabilir. İletiler MH tarafından kayıt altına alınarak çözüm süreci başlatılır. Posta adresimiz:

Merkez adres: Vadistanbul Ayazağa Mahallesi Azerbaycan Caddesi No 109-F/1-E Blok
34396 Sarıyer/İstanbul

Fabrika Adres: Karaağaç OSB Mah. 103 Cad. No:22 59510 Kapaklı/Tekirdağ

Şikâyet Siteleri: Üyesi olduğumuz şikâyet sitesinden (sikayetvar.com vb.) yapılan yazılı bildirimler; şikâyet yönetiminin yapıldığı panel üzerinden şikâyetler takip edilir. MH bildirim kayıt altına alır ve çözüm süreci başlatılır. Tarafımıza ulaştırılmayan bildirimler sorumluluğumuz dışındadır. Müşterinin iletişim bilgilerini belirtmesi gerekmektedir


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 veya Telefon ile MHT (Müşteri Hizmetleri Temsilcisi) ye iletmek zorundadırlar.

Bu yöntemle alınan şikâyet bildirim kayıtlarında dikkat edilmesi gereken hususlar;

- Müşteri bilgileri, (adı, soyadı ve iletişim bilgileri)
- Şikâyet nedeni,
- Şikâyetin detaylı tanımlanması,
- Memnuniyet için beklenen çözüm şekli,
- Bildirim tarihi + Kaynağa göre şikâyetin ilk bildirildiği tarihte
- Daha önce konu hakkında yapılmış işlemler (varsa)

Hazırlayan: Kalite Müdürü	Onay: Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------

	Prosedür	Dok. No : P-009
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ	Rev. No : 07 Rev.Tarihi : 30.11.2021 İlk Yayın Tarihi : 05.07.2018 Sayfa No : 5 / 10

5.2 Şikâyetlerin – Bildirimlerin Alınması: Şikâyet bildirimleri müşteri hizmetleri temsilcilerine ulaştığında, müşteri temsilcisi aldığı bilgiler doğrultusunda aşağıdaki şekilde müşteri sınıfını belirler:

- **Müşteri :**Kale ürünlerini satın alarak kullanan müşteri tipleridir.
- **Dolaylı Müşteri :** Ürünün satışının yapıldığı firma (örneğin, inşaat veya müteahhit firmaları) ile ürünün kullanan (örneğin daire sahibi) kişiler arasında farklılık.
- **Müşteri Adayları:** Henüz herhangi bir ürünümüzü satın almayan ya da kullanmayan, çağrı merkezi, web siteleri veya sosyal medya hesaplarımızdan form doldurup ürünlerimiz ile ilgilenerek bizimle iletişime geçen tüm kişiler müşteri adayı (LEAD) olarak sınıflandırılmaktadır.

Müşteri sınıfını belirleyen Müşteri Temsilcisi CRM çözüm sistemine müşteriye özel bir uniq kod ile bildirim kayıt işlemini gerçekleştirir. Bildirim/ Şikâyetlerin etkin bir şekilde ele alınabilmesi için aşağıda sıralanan yardımcı bilgilere ihtiyaç duyulduğunda;

- Bildirim / Şikâyetçinin bilgileri (adı-soyadı ve iletişim bilgileri)
- Bildirim/Şikâyete konu olan ürün veya hizmetin tanımlanması
- Bildirim/Şikâyetin açıklanması
- Çözüm/Memnuniyet için beklenen uygulama

Müşteri hizmetleri temsilcileri veya Teknik Servis sorumlusu tarafından müşteri aranır ve ek bilgiler alınarak CRM'e kaydedilir. Şikâyet haricinde gelen diğer geri bildirimler aşağıda ki şekilde değerlendirilmektedir.

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

5.2.2 Bilgi: Tarafımızdan talep edilen bilgiler (en yakın bayii servis bilgisi, ürün özellikler vb) en kısa zamanda şirket içinde ilgili departmandan temin edilir ve müşterimize ulaştırılır. Şirketimizde mevcut olmayan veya gizli statüsünde bulunan bilgiler paylaşılmaz.

Hazırlayan: Kalite Müdürü	Onay: Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------



Prosedür

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No	: P-009
Rev. No	: 07
Rev.Tarihi	: 30.11.2021
İlk Yayın Tarihi	: 05.07.2018
Sayfa No	: 6 / 10

5.2.3 Talep: Müşterilerimizden gelen ürün ve hizmetlerimiz hakkında ki taleplerde (servis talepleri, yeni ürün talepleri vb) müşteri yetkili bayi veya yetkili servisimize yönlendirilir.

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

5.3 Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi

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 destek 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.

İlk kabulden nihai bir karara varılana kadar ki tüm proses boyunca şikayet takip edilir. Müşteriye isteği üzerine veya önceden belirlediğimiz zaman aralıkları ile durum bilgisi verilir.

Geri bildirim takip statüleri şöyledir;

5.3.1 Yeni (Şikâyet Alındı): Müşteri şikâyetinin CRM / MHT tarafından çözüm sistemine kaydedildiğinde kazanılan statüdür.

5.3.2 Üzerinde çalışılıyor (İşlem Devam Ediyor): CRM sistemine girilen şikayetlerin aksiyon ve çözüm süreçlerinin devam ettiğini gösteren statüdür.

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

5.3.4 Yedek Parça Bekleniyor: Çağrı Merkezi tarafından Teknik servis atanmış şikayetlerin Üretim/Üretim planlama bölümlerine "Yedek Parça Siparişi" verildiğini gösteren statüdür.

5.3.5 Memnuniyet sağlanamadı: Müşteri geri bildirimini ile ilgili olarak yapılan çözüm önerisinde memnuniyet sağlanamamış ise durum statüsü "memnuniyet sağlanamadı" olarak işaretlenir.

5.3.6 Yöneticide: Çözülemez veya müşteri ile mutabakatın sağlanamadığı durumlarda şikâyet şirket üst yöneticilerine iletilir ve karar sürecinde müşteriye bu statü verilir.

5.3.7 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.

5.3.8 Çözümlendi: Müşteri bildirimine istinaden tüm gerekli aşamaların yerine getirilmesi ve kaydın sonuçlandırılması.

Hazırlayan: Kalite Müdürü

Onay: Genel Müdür



Prosedür

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No : P-009
Rev. No : 07
Rev.Tarihi : 30.11.2021
İlk Yayın Tarihi : 05.07.2018
Sayfa No : 7 / 10

5.3.9 İptal edildi: Şikayet kayıt altına alındıktan sonra aşağıdaki durumların oluşması sebebiyle şikayet iptal edilir:

- **Müşteri isteği:** Müşterinin kendi beyanı sonucunda şikayetinden vaz geçmesi durumunda şikayet iptal edilir.
- **Yanlış bildirim:** Müşterinin ürün ve hizmetlerimizin diğer firmalarla karıştırılması neticesinde açtığı şikayetler yine müşterinin bilgisi dahilinde iptal edilir.
- **Müşteriye ulaşılamaması:** Müşteri şikayetinden sonra müşteri 5 iş günü içinde üç kez arandığında ulaşılamıyorsa şikayet iptal edilir.
- **Hatalı Kayıt :** Web'den gelen müşteri şikayet kayıtlarına istinaden müşteri iletişim bilgilerinde yanlışlık olması durumlarında ya da MHT nin müşteri bilgisini hatalı girmesi sonucunda şikayet iptal edilir.

5.4 Şikâyetin Başlangıç Değerlendirilmesi (Önceliklendirilmesi):

Müşteri Temsilcisi şikayeti aldıktan sonra her bir şikayeti aşağıdaki durumlara göre önceliklendirir:

5.4.1 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. Aynı müşteriden alınan tekrarlayan şikâyetler ve aynı soruna işaret eden şikâyetlerde yüksek öncelikli olarak işaretlenir. Bu kapsamdaki şikâyetler öncelikli ve ilk iş olarak ele alınarak şikâyetlere en geç **24 saat** içerisinde teknik servis uzmanları tarafından müdahale edilir.

Acil /Yüksek öncelikli şikayetleri aşağıdaki gibidir :

- *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

Acil/Yüksek öncelikli şikayetlerde yedek parça değişimi gereken durumlarda azami tamir süresi dahilinde yetkili personel tarafından problem çözülür. "**Yetkili Servis İşleyiş Talimatında**" kapatma süreleri tanımlanmıştır."

5.4.2 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.

Hazırlayan: Kalite Müdürü

Onay: Genel Müdür



Prosedür

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No	: P-009
Rev. No	: 07
Rev.Tarihi	: 30.11.2021
İlk Yayın Tarihi	: 05.07.2018
Sayfa No	: 8 / 10

* 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 İşleyiş Talimatında”** kapatma süreleri tanımlanmıştır.”

5.4.3 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 İşleyiş Talimatında”** kapatma süreleri tanımlanmıştır.”

5.5. Şikayetin İncelenmesi

5.5.1 MHT Müşteri Geri Bildirimlerini ilgili bölüm ve departmanlara CRM sistemi veya email üzerinden iletilir ve çözüm sürecine dahil eder.

5.5.2 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.

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

5.5.4 Şikâyet ataması yapılan kişi, çözümlenen şikâyeti CRM sisteminde “işlem tamamlandı” statüsüne getirir ve çözüm veya öneri MHT ye otomatik bilgi e-maili ile ulaşır.

5.6 Şikayete Cevap Verme

- MHT tarafından çözüm için atanan ilgili kişi şikâyetin çözüm yolları ile ilgili müşteriye önerilerini iletir ve çözüm süreci ile ilgili müşteriye bilgilendirme yapılır.

Hazırlayan: Kalite Müdürü

Onay: Genel Müdür



Prosedür

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No	: P-009
Rev. No	: 07
Rev.Tarihi	: 30.11.2021
İlk Yayın Tarihi	: 05.07.2018
Sayfa No	: 9 / 10

5.7 Kararın Bildirilmesi ve Şikâyetin Kapatılması

5.7.1 MHT tarafından kararın bildirilmesi ve memnuniyet onayının alınabilmesi için müşteriye üç kez arama yapılmaktadır bu süre içinde onay alınıncaya kadar kayıt açık bekletilmektedir.

5.7.2 MHT çözüm sonucunu telefon ile müşteriye iletir ve memnuniyet onayı alındıktan sonra statü CRM sisteminde “memnuniyet sağlandı” ya getirilir. Müşteriye SMS ve e-mail ile bilgilendirme yapılır.

5.7.3 Her koşulda müşteri şikâyeti, makul olan tüm çözüm yöntemleri tükenene ya da müşteri memnuniyeti sağlanana kadar takip edilir. Eğer Müşteri çözüm yönteminden memnun kalmaz ise dış kaynaklara yönlendirilir.

5.7.4 Müşteri hizmetlerine ulaşan bildirimler şirketin bilgisayar kayıtlarında saklı tutulur. Şikâyetlerle ilgili dosya ve kayıtlara yalnızca CRM Şikâyet çözüm sürecindeki görev alan personel ulaşabilir. Şikâyetle ilgili tüm bilgilerin paylaşımı gerektiği durumlarda, müşteriye ait özel bilgilerinin gizliliği korunarak, ilgili taraflarla yapılır.

5.7.5 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.

5.8 Şikâyetlerin Analizi ve Değerlendirilmesi

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 bölümlere aylık periyotlarda raporlar yayınlanır. Bu raporlarda gelen müşteri şikâyetleri hakkında şikâyet sınıfları, hata türleri, ürün cinsleri, hizmet türleri gibi birçok sınıfta veri analizi yapılmaktadır. Yıllık toplantı neticesinde alınan kararlar ilgili süreç sahipleri ile toplantı notları şeklinde paylaşılır.

5.9 Şikâyet ve Hizmet Sonrası Müşteri Memnuniyeti Değerlendirmesi

Geri bildirimde bulunan müşterilerin şikâyet yönetim prosesiyle ilgili memnuniyetlerinin seviyesini belirlemek için aylık periyotlarda müşteri memnuniyet ölçme anketleri yapılır. Şikâyet yönetim prosesinin performansı önceden belirlenmiş kriterlere karşı ölçülür. Bayi Memnuniyet anketleri “yeni yılın ilk üç ayı içerisinde bir önceki yılın değerlendirmesi için anket formu bayilere gönderilir, anket sonuç raporu analiz ve değerlendirmeleri toplantı yapılarak ilgili bölümlerle paylaşılır.

Hazırlayan: Kalite Müdürü

Onay: Genel Müdür



Prosedür

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Dok. No	: P-009
Rev. No	: 07
Rev.Tarihi	: 30.11.2021
İlk Yayın Tarihi	: 05.07.2018
Sayfa No	: 10 / 10

Memnuniyet aramaları 5 farklı tipte yapılmaktadır.

- Müşteri Memnuniyet Anketleri (Son Tüketici)
- Yetkili Bayi Kurumsal Memnuniyet Anketleri,
- Yetkili Servis Kurumsal Memnuniyet Anketleri,
- Anahtarıcılar Kulübü Memnuniyet Anketleri.
- Çağrı Merkezi Memnuniyet Anketi

Çağrı Merkezi Memnuniyet anketi IVR üzerinden sesli yanıt sistemi ile müşteri telefonundan tuşlanarak otomatik yapılmaktadır. Diğer tüm anketler, müşteriler aranarak birebir telefonda soru cevap şeklinde manuel yapılmaktadır.

5.10. Tüketici Hakları Ve Müşteri Yetkileri

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.

5.11 İletişim Kanallarının Test edilmesi

İletişim kanallarının çalıştığına dair denemeler 3 aylık periyotlarda yapılır. Sonuçlar CRM sistemi içerisinde tutulur, aksaklıklar görülürse ilgili bölümlerle paylaşılır gerekli görülürse DÖF açılır. Bu testler esnasında teknik alt yapı ve aynı zamanda sürecin işleyişi test edilir. Kayıtlarda çağrıya dönüş süresi, verilen bilgi, konuşma kalitesi (nezaket vb) gibi değerlendirmeler yapılır.

6.0 KALİTE KAYITLARI:

Müşteri Memnuniyeti yönetimi faaliyetleri sırasında oluşan kayıtlar, P-002 Kalite Kayıtlarının yönetimi prosedürüne uygun şekilde saklanmaktadır.

Hazırlayan: Kalite Müdürü

Onay: Genel Müdür