



# MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

## 1. AMAÇ

Müşteri taleplerinin değerlendirilmesi; müşteri memnuniyetini ve ürün hizmet kalitesini arttırmak adına müşterilere vermiş olduğumuz hizmetlere ilişkin geri bildirimleri, süreçlerimizin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için bir fırsat olarak görülmektedir. Öneri, istek, eleştiri, şikâyet, teşekkür veya diğer konulardaki tüm geri bildirimleriniz kayıt altına alınarak şeffaf ve objektif bir biçimde değerlendirilmektedir. Bu değerlendirmeler sayesinde mevcut proseslerimizdeki eksiklikleri tespit ederek tekrarlanmasının önüne geçilmesi amaçlanmaktadır. Müşterilerimizin şirketimize taleplerini iletmesi ve bu taleplerin tarafımızca değerlendirilmesi şirketimiz bünyesinde bedelsiz olarak gerçekleştirilmektedir. Şirketimizin sunduğu çözümler için hizmet bedeli altında müşteriden herhangi bir ücret talebinde bulunulmamaktadır.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, kuruluşumuzun kayıt altına aldığı taleplerin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması suretiyle, üretilebilirlik aşamasından satış sonrası desteğe kadar uzanan tüm süreçlerimizi kapsar. ISO 14001 ve ISO 17025 ile ilgili talepler bu prosedür kapsamında yer almaz.

## 3. TANIMLAR

**Şikâyetçi:** Şikâyeti yapan kişi, kuruluş veya temsilcisi.

**Şikâyet:** Bir kuruluşa ürünleri veya şikâyetleri ele alma prosesleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi.( Burada doğrudan veya dolaylı olarak cevap veya çözüm beklenir.)

**Müşteri:** Ürünü alan kuruluş veya kişi.

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

**Müşteri Hizmeti:** Bir ürünün ömür döngüsü boyunca müşteri ile kuruluşun etkileşimi.

**Geri Bildirim:** Ürünler veya şikâyetleri ele alma prosesleri ile ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgi beyanları.

**İlgili Taraf:** Bir kuruluşun performansından veya başarısından fayda sağlayan kişi veya grup.

**Hedef (Şikâyetleri ele alma):** Şikâyetleri ele alma konusundaki ilgili aranan veya amaçlanan şey

**Politika (Şikâyetleri ele alma):** Üst yönetim tarafından resmi olarak ifade edilen kuruluşun şikâyetleri ele almayla ilgili genel amaç veya istikameti

**Proses:** Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleri ile ilgili olan veya etkileşimde bulunan bir faaliyetler dizisi.

**SSD:** Satış Sonrası Destek

**Şikâyet İnceleme Ekibi:** Şikâyetleri müşterinin yerinde inceleyen/inceleten, gözlemlerini/bulgularını ilgili birimlerine ileten, çözüm bulunması için çalışmalar başlatan, sonuçları izleyen ve iyileşme için ölçüm yapan; edindiği bulguları müşteri temsilcileri dâhil ilgili taraflara raporlayan ekiptir.

**ST:** Satış Temsilcisi

**SSD:** Satış Sonrası Destek

**MMŞYT:** Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetim Temsilcisi

**Tarafsızlık:** Müşteri şikâyetlerinin her türlü ön yargıdan uzak tarafsız bir şekilde ele alınması.

**Gizlilik:** Müşteri şikâyetleri prosesinin ele alınması durumunda şikâyet eden müşteri ve bilgilerinin prosesin etkinliği açısından gizlilik arz etmesi.

**Müşteri Dış Çözüm Hakkı:** Müşteri şikâyetlerinde şikâyetçi ile mutabakat sağlanamaması halinde, şikâyette bulunan müşterinin, yasal ve hukuki yollardan hakkını araması.

**YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi

**BEYBİ:** Beybi İş Güvenliği Malzemeleri San ve Tic. A.Ş.

## **4. SORUMLULUKLAR**

### **4.1 Üst Yönetim:**

- a) Kuruluş içerisinde şikâyetleri ele alma proseslerinin ve amaçlarının oluşturulmasını sağlamak,
- b) Şikâyetleri ele alma proseslerinin kuruluşun şikâyetleri ele alma politikasına uygun olarak planlanmasını, tasarımılanmasını, uygulanmasını, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- c) Etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma prosesi için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek,
- d) Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,
- e) Şikâyetleri ele alma proseslerinin müşterilere, şikâyetçilere ve uygulanabilir olduğunda, diğer doğrudan ilgili taraflara, kolayca erişilebilir bir tarzda bildirim konusunda bilgi sağlamak,
- f) Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi atamak ve standardın madde 5.3.2'de verilen yetki ve

sorumluluklara ilave olarak yönetim temsilcisinin sorumluluklarını ve yetkisini açıkça tayin etmek,

- g) Her bir önemli şikâyetin üst yönetime hızlı ve etkili şekilde bildirim için bir prosesin olmasını sağlamak,
- h) Şikâyetleri ele alma proseslerini etkili bir şekilde sürdürmeyi ve sürekli iyileştirmeyi güvence altına almak için periyodik olarak gözden geçirmek.

#### **4.2 Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetim Temsilcisi:**

- a) Performans izleme, değerlendirme ve rapor etme prosesini oluşturmak,
- b) İyileştirme için tavsiyeleri ile birlikte şikâyetleri ele alma prosesi hakkında üst yönetime rapor vermek,
- c) Uygun personelin temini ve eğitimi, teknoloji şartları, dokümantasyon, hedef zaman sınırlarını belirlemek ve karşılamak ve diğer şartlar dâhil olmak üzere, şikâyetleri ele alma prosesinin, etkili ve verimli işletilmesini ve prosesleri gözden geçirmeyi sürdürmek.

#### **4.3 Tüm Bölüm Yöneticileri:**

- a) Şikâyetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak,
- b) MMSYT ile bağlantı kurmak,
- c) Şikâyetleri ele alma proseslerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,
- d) Şikâyetleri ele alma prosesleri ile ilgili bilgilere kolayca erişilmesini sağlamak,
- e) Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etmek,
- f) Yapılan ve kaydedilen şikâyetleri ele alma proseslerinin izlenmesini sağlamak,
- g) Bir sorunu düzeltmek, gelecekte oluşmasını engellemek ve bu olayı kayıt altına almak için faaliyet yapılmasını sağlamak,
- h) Üst yönetimin gözden geçirmesi için şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.

#### **4.4 Bütün Satış Ekibi:**

- a) Şikâyetlerin ele alması konusunda eğitilmelidir,
- b) Kuruluş tarafından belirlenen şikâyetleri ele alma raporlama şartlarına uymalıdır,
- c) Müşterilere nazik bir tarzda davranmalı ve şikâyetlerini hızlı şekilde cevaplandırmalı veya bunları

uygun kişilere yönlendirmelidir,

d) İyi kişisel ilişkiler kurmalı ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmalıdır.

#### **4.5 Bütün Personel:**

a) Şikâyetlerle alakalı görevlerinden, sorumluluklarından ve yetkilerinden haberdar olmalıdır,

b) Takip edilecek prosedürlerden ve şikâyetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmalıdır,

c) Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikâyetleri rapor etmelidir.

### **5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

KY-P03 Uygun Olmayan Ürün Kontrolü Prosedürü

KY-P04 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

KY-P05 İç Tetkik Prosedürü

KY-P02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

SS-P05 Satış Sonrası Destek Prosedürü

1.3.1.6.2 Talep Çözüm Süreci

KY-KL03 Geri Bildirim Kılavuzu

SS-F06 Müşteri Ziyaret Formu

### **6. UYGULAMA**

Beybi bu prosedür aracılığı ile şikâyetleri ele alma ile ilgili yöntemi tarif etmiştir. Bahsedilen yöntem KY-KL03 Geri Bildirim Kılavuzunda detaylı bir şekilde yer almaktadır. Talep sahibi, yapmış olduğu şikâyetin kabulünden çözüm için mutabakat sağlanana kadar düzenli aralıklarla elektronik ortamda bilgilendirilmektedir.

Beybi için geliştirilen özel yazılım sadece müşteri şikâyetlerini değil, aynı zamanda istek / öneri ve teşekkür / memnuniyet taleplerini de kayıt altına almakta ve takip etmektedir. QDMS-WEB Entegrasyonunu sağlayan programımız bu yönüyle de bir CRM yazılımı gibi çalışmaktadır. Böylece, müşterilerimizin şirketimize iletmış olduğu her türlü talebi elektronik ortamda izleme imkanımız olmaktadır.

#### **6.1 Şikâyetleri Ele Alma Prosesindeki Objektiflik Prensipleri**

**Açıklık:** Proses iyi duyurulmalı, erişilebilir olmalı ve şikâyet ile ilgili olan kişiler tarafından anlaşılabilir olmalıdır. Personelin ve şikâyetçilerin takip edebilmeleri için proses açık olmalı ve iyi duyurulmalıdır.

**Tarafsızlık:** Şikâyet edilen kişi veya kuruluş tarafından şikâyetçiyle ilgilenirken herhangi bir önyargıdan kaçınılmasıdır. Proses şikâyet edilen kişiyi önyargılı herhangi bir işleme karşı koruyacak şekilde tasarlanmalıdır. Proses suçlama yapmaya değil çözüme vurgu yapılmalıdır. Personel hakkında bir şikâyet yapılmışsa, soruşturma bağımsız olarak yürütülmelidir.

**Gizlilik:** Proses, makul ölçüde şikâyetçinin ve müşterinin kimliğini koruyacak şekilde tasarlanmalıdır. Bu husus, rahatsızlığa veya ayrımcılığa yol açabilecek ayrıntılı bilgi vermekten korkabilecek kişilerin şikâyetten caymasının önüne geçmek için çok önemlidir.

**Erişilebilirlik:** Kuruluş, şikâyetçilerin şikâyetleri ele alma prosesine makul yer ve makul zamanda erişebilmelerine izin vermelidir. Şikâyet prosesi ile ilgili bilgi açık bir dilde olmalı ve bütün şikâyetçilerin erişebileceği formatlarda bulunmalıdır. Şikâyet, tedarik zincirinin farklı katılımcıların ilgilendirdiğinde, ortak çözümü koordine eden bir plan yapılmalıdır. Proses, şikâyetlerden ortaya çıkan bilginin şikâyetle ilgili olan kuruluşun tedarikçileri tarafından bilinmesine izin vermelidir. Böylece tedarikçiler iyileştirmeler yapabilirler.

**Bütünlük:** Konuyla ilgili gerçeklerin ortaya çıkarılması, mümkün olduğu durumlarda, ortak görüş oluşturmak ve açıklamaları doğrulamak için şikâyete taraf olan her iki taraftan insanlarla konuşulması.

**Adillik:** Bütün insanlara eşit muamele uygulanması.

**Duyarlılık:** Kişisel farklılıklara ve ihtiyaçlara önem verildiğinden dolayı, her bir durum önemine göre dikkate alınmalıdır.

## 6.2 Müşteri Taleplerinin Bildirilmesi

Beybi'de müşteri taleplerinin iş akışı "1.3.1.6.2 Talep Çözüm Süreci" şemasında gösterilmiştir. Müşteri taleplerini aşağıdaki yöntemlerden herhangi biriyle yapabilir;

- E-mail ile bildirim,
- Web sitesi üzerinden bildirim,
- Faks aracılığı ile bildirim,
- Satış Temsilcisi ziyareti esnasında bildirim,
- Beybi şirket telefon hattından "Şikâyet ve Öneriler" seçeneği yoluyla veya doğrudan Satış Temsilcisine telefonla bildirim.

Web sitesi üzerinden gelen talep bildirimlerinde, QDMS müşteri şikâyetleri modülü üzerinde

otomatik olarak talep oluşturulur. Veri tabanına kayıt yapıldığı anda müşteriye talep numarasını ve şifresini içeren bilgilendirme e-mail'i otomatik olarak gider. Daha sonra talep sahibi bu bilgilendirme maili sayesinde web sitesi üzerinden talebinin durumunu takip edebilir. Bu aşamada talebin durumu otomatik olarak "Talep Alındı" konumuna gelir.

Web dışında diğer tür talep bildirimlerinde, SSD birimi, QDMS üzerinden doğrudan talep giriş ekranına ulaşır ve talebi girer. Diğer işlemler yukarıda anlatılanlar gibidir.

Telefon yolu dışında gelen talepler için, SSD birimi, talebin kendilerine ulaştığını telefon aracılığı ile müşteriye bildirir. Gerek olması durumunda müşteriden ek bilgi talep eder. Bu aşamada talebin durumunu manuel olarak "Müşteri Arandı" konumuna getirir.

### **6.3 Şikâyet Talebinin Onaylanması**

- QDMS Müşteri Şikâyetleri modülünde onaya düşen talep kaydı MMŞYT tarafından incelenir.  
Somut delillerin varlığı, şikâyet detay bilgileri, hata tanımı, miktar ve lot bilgisi kontrol edilir.
- MMŞYT tarafından ön kontrol yapılarak müşteri kritiklik seviyesi belirlenir ve şikâyet kaydı üzerinde kritiklik seviyesi (statü) işaretlenir. İletilen her şikâyete Acil/Yüksek Öncelikli, Normal Öncelikli, Düşük Öncelikli olmak üzere 3 ayrı statü verilmektedir. Bu statülere ait tanımlar KY-KL03 Geri Bildirim Kılavuzu'nda yer almaktadır.
- Kayıtlarda eksiklik olması durumunda ihtiyaç duyulan bilginin alınması için Satış Sonrası Destek Birimine bilgi verilir. Bu süre zarfında şikâyet kaydı onaylanmaz. Talep edilen bilgiler geldikten sonra şikâyet kaydının güncellenmesi yapılır ve onaylama adımına geçilir.
- Tüm bilgilerin şikâyetin değerlendirilmesi için yeterli bulunması durumunda şikâyet sistem üzerinden onaylanır. Onaylama işlemi sonrasında talebin işleme alındığı konusunda şirket içerisinde ilgili bölümlere QDMS üzerinden otomatik mail ile bildirim yapılır.
- Talep türü şikâyet değil ise MMŞYT tarafından teşekkür maili atılarak işlem sonlandırılır. İstek/Öneriler ise KY-P23 Öneri Prosedürüne uygun olarak değerlendirilir.

### **6.4 Şikâyetin Ön Değerlendirmesinin Yapılması**

- Beybi de tüm şikâyetler, KY-P04 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre

ilerlemektedir.

- MMŞYT şikâyet ile ilgili tüm görüş ve bilgileri topladıktan sonra konuyla ilgili birimi belirleyerek şikâyetin çözümü için QDMS üzerinden atamayı gerçekleştirilir. Bu aşamada talebin durumu otomatik olarak 'Talep Değerlendirmede' şeklinde görünür.
- İlgili bölüm yöneticisi kendisine bildirilen uygunsuzluğu inceler ve ilk etapta acil faaliyetleri başlatır. Aynı müşterinin üretimde yada stokta aynı ürünlerinin olup olmadığı kontrol eder ve şikâyet araştırması tamamlanana kadar bu ürünlerin karantinaya alınmasını sağlar. İlgili ürünlerin devam eden proseslerini ve/veya sevkiyatlarını durdurtur. Yapılan bu çalışmalar QDMS gelişme raporunda kayıt altına alınmaktadır.
- MMŞYT ilgili birimlerle birlikte şikâyetin boyutuna ve müşterinin kritiklik seviyesine göre ek bir bilgiye ya da hatanın yerinde değerlendirilmesi için müşteri ziyaretine gerek olup olmadığına karar verir. Ziyaret ihtiyacı olması durumunda ilgili bölümlerden kimin ziyarete gideceğine karar verilerek atama yapılır.
- Numune talep edilmesi yada ziyaret gerçekleştirilmesi durumlarında bu aktiviteler gerçekleştirildikten sonra şikâyet değerlendirilir.

#### **6.5 Şikâyetin Araştırılması (Kök Neden Araştırmasının Yapılması):**

- Şikâyet konusuna göre ilgili birim sorumluları, malzemenin Üretim İş Emri kartından başlayarak görmüş olduğu tüm proses kayıtları incelenerek şikâyete sebep olan durum(lar) araştırılır.
- Kök nedenler analiz edilirken ilgili tüm birimler toplantı yapar. Bu toplantıda hatanın ne olduğu katılanlara anlatılır ve hatanın sebebi konusunda görüşler beyin fırtınası şeklinde alınır. Balık kılçığı diyagramıyla analiz edilir.
- Tedarikçi kaynaklı yaşanan şikâyetlerde, şikâyet araştırmasının yapılması için ilgili tedarikçiye UDF kaydı oluşturulur ve ilgili bölüme atanır. Kök neden analizinin yapılarak hatanın oluşum mekanizması ve alınacak önlemler konusunda bilgi talep edilir.
- Kök neden analizi raporu QDMS müşteri şikâyetleri modülüne girilerek, ilgili bölümler ile otomatik olarak e-mail yoluyla paylaşılır.
- Şikâyete neden olan hatanın bir daha tekrarlanmaması adına ilgili birimlere aksiyon planlanır. Eğer şikâyetin tarafımızdan kaynaklanmadığının tespit edilmesi durumunda gelişme raporu, sonuç raporu ile aynı olacak şekilde düzenlenir. QDMS aracılığıyla

müşteriye otomatik bilgilendirme yapılır.

#### **6.6 Şikâyetin Son Değerlendirmesinin Yapılması (Şikâyet Sonuç Raporunun Hazırlanması):**

- Sonuç raporu müşteriye gönderilecek rapordur. Bu sebeple edilgen yazım dili kullanılması, raporda yapılan açıklamaların şirket özelinde bir bilgi içermemesi önem arz etmektedir.
- Sonuç raporunda hatanın oluşum mekanizması, alınacak önlemler, çözüm önerisi ve karar bölümleri bulunmak zorundadır.
- Sonuç raporu QDMS Müşteri Şikâyetleri modülüne girilerek, ilgili bölümler ile sonuç raporu yine QDMS üzerinden otomatik mail ile paylaşılır.

#### **6.7 Talep Sahibine Çözüm Sunulması**

- İlgili birimin önerisi ve MMŞYT'nin uygun görmesi halinde Beybi tarafında yapılacak aksiyonlar belirlenir ve uygulamaya konulur. SS-P05 Satış Sonrası Destek Prosedürü'nde açıklanan 7 çözümden biri müşteriye önerilir. Bu öneri QDMS'ten alınan Sonuç Raporu üzerinde yer almaktadır.

Bu aşamada talebin statüsü otomatik olarak “Çözüm Sunuldu” konumuna getirilir.

#### **6.8 Talep Sahibi ile Mutabakatın Sağlanması**

- Müşteriye gönderilen şikâyet sonuç raporu üzerinden müşteri ile mutabakata varılmaya çalışılır. Eğer, müşteri ile mutabakat sağlanamama durumu oluşursa bu kez farklı çözümler önerilir. Eğer müşteri önerilen hiçbir çözümü kabul etmiyorsa ve kendi dediğinde diretiyorsa MMŞYT tarafından talep manuel olarak “Mutabakat Sağlanamadı” konumuna getirilir.
- Müşteri ile mutabakat sağlandıktan sonra önerilen çözüm uygulanır.
- Şikâyete konu olan ürün eğer ihracat yapılan bir müşteriye ait ise ve problem şirketimiz kaynaklı ise “Credit Note” uygulaması en makul çözüm olarak görünmektedir. Bu gibi durumda gerekli faturalama işleminin yapılabilmesi için “Yurt Dışı Satış ve Pazarlama Direktörlüğü”ne bilgi verilir.

- Acil/Yüksek Öncelikli statüdeki geri bildirimlerde tüm şikâyetler direkt olarak kabul edilerek müşterinin bildirmiş olduğu sorunlu malzeme için fark faturası ya da iade alımı işlemleri organize edilir. Müşteri ile mutabakat sağlanarak yaşanan zararın giderilmesinin ardından şikâyetin değerlendirilmesi aşamasına geçilir. Araştırma sonucunda oluşturulan



teknik rapor müşteri ile paylaşılır ve müşteri memnuniyeti ölçülerek talep kaydı kapatılır.

- Sonuç raporunda “Müşteriye Ürün Geri İade Edilmesi” kararı varılmış ise, durum SSD birimi tarafından Lojistik Birimine bildirilir.
- Mutabakatın sağlandığı ve çözümün uygulandığı durumlarda talep sahibine QDMS programı üzerinden SSD birimi “Memnuniyet Anketi” gönderir. Eğer 1 hafta içinde geri dönüş alamazsa bu kez SSD birimi telefonla müşteriyi arayarak geri bildirim almaya çalışır. Eğer anket doldurulmuşsa MMSYT bunu görerek talebin durumunu manuel olarak “Memnuniyet Ölçüldü” konumuna getirir.

### 6.9 Şikâyet Kaydının Kapatılması

Memnuniyeti ölçülmüş olan veya çözüm sunulduktan sonra aradan 30 gün geçmiş olmasına rağmen müşteriden geri bildirim alınamayan veya mutabakata varılamayan talepler MMSYT tarafından kapatılır. Bu durumda talebin durumu otomatik olarak “Talep Kapatıldı” konumuna gelecektir.

### 6.10. Müşteri Taleplerinin Web Üzerinden İzlenmesi

Bildirilen taleplerin QDMS üzerinden onaylanması sonrasında, müşteri tarafından web sitesi üzerinden kullanıcı adı ve şifresi ile takip edilen aşamalar aşağıda belirtilmiştir.

Tarih Açıklaması	Sunulan Cevap / Çözüm	Açıklama
Talebin Alındığı Tarih	Talep Alındı	Müşteri web sitesinden talebini girdiğinde müşteri ekranında belirtilen açıklamadır.
Müşterinin Arandığı Tarih	Müşteri Arandı	Müşteri talebi QDMS onayı verildiğinde müşteri ekranında belirtilen açıklamadır.
Talebin Değerlendirildiği Tarih	Talep Değerlendirmede	MMSYT tarafından talep ile ilgili çalışmanın yapıldığı ve gelişme raporunun yazılması ile müşteri ekranında belirtilen açıklamadır.
Çözümün Sunulduğu Tarih	Çözüm Sunuldu	Sunulan çözüm açıklama alanında yer alacaktır.
Anketin Doldurulduğu Tarih	Memnuniyet Ölçüldü	Memnuniyet Anketi dolduruldu.
Talebin Kapatıldığı Tarih	Talep Kapatıldı	Talebe yönelik sonuç raporunun yazılarak müşteriye çözüm sunulduğunda müşteri ekranında belirtilen açıklamadır.

### 6.2.9 Raporlama

MMSYT tarafından gelen şikâyetler için şikâyet değerlendirme raporları, şikâyet bilgilendirme raporları, kategori ve performans raporları hazırlanır.

### **6.2.10 Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin İyileştirilmesi**

Beybi şikâyetleri ele alma prosesine ait performans göstergeleri ve hedeflerini belirlemiştir. Şikâyetleri ele alma prosesi çerçevesinde belirlenmiş performans kriterleri yönetimin gözden geçirme toplantıları ile periyodik olarak gözden geçirilmekte ve sürekli iyileştirme döngüsü içinde hedef revizyonları yapılmaktadır. Performans göstergeleri QDMS Blance scorecard modülünde Stratejik plan ve süreçlerle entegre şekilde hazırlanmıştır.

Şikâyeti ele alma prosesinin performansını değerlendirmek için tetkikler KY-P05 İç Tetkik Prosedürü kapsamında belirlenen periyotlarda yapılmaktadır.

### **6.2.11 Şikâyet Yönetimi Performans Değerlendirmesi**

MMŞYT tarafından performans değerlendirmesi yılda en az 1 kere yapılır. YGG toplantılarında sonuçlar değerlendirilir. Müşteri memnuniyeti ve şikâyeti yönetimi ile ilgili görüşülen konular “ KY-P06 Stratejik Yönetim ve Yönetimin Gözden Geçirme Prosedüründe” de bahsedilmiştir.

### **6.2.12 Şikâyetleri Ele Alma Prosesi ile İlgili Memnuniyet Seviyesinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi**

SSD birimi, verdiği hizmetlerin ölçülmesi amacıyla QDMS üzerindeki anket modülünden “Talep Sonrası Memnuniyet Anketi” ni kullanmaktadır. Bu anketlerin ilgili talebin sonuçlandırılmasını takip eden 7 iş günü içinde yapılması hedeflenmektedir. Anketler, Müşteri Temsilcileri ve/veya ilgili kişiler tarafından ziyaretler esnasında, telefonla, e-mail yoluyla veya web üzerinden doldurulabilmektedir. Bu form, QDMS’in veri tabanında kayıt altına alınarak talebin bir parçası olarak saklanmaktadır.

Öte yandan, Beybi Kalite Müdürlüğü, müşterilerinin memnuniyet seviyelerini belirlemek için yılda 1 kez genel memnuniyet anketleri düzenlemektedir. Değerlendirme kriterleri 6.2.12.1 belirtilmiştir.

Yapılan anketler, anket değerlendirmeleri ve alınan aksiyonlar düzenli olarak YGG toplantılarında görüşülmekte ve değerlendirilmektedir.

#### **6.2.12.1. Genel Müşteri Memnuniyet Anketlerin Değerlendirilmesi**

Firmamıza geri gelen anketler şu şekilde değerlendirilir;

KY-F77 Müşteri Memnuniyet Anketi QDMS programı aracılığıyla yapılır. Sorular eşit ağırlıkta olup her sorunun cevabı kendi içinde çok iyi, iyi, orta, kötü, çok kötü şeklinde 100 puan üzerinden değerlendirilir.

Her sorunun cevabı kendi içinde;

- |               |               |
|---------------|---------------|
| 1 (çok kötü ) | 0 puan        |
| 2 (kötü)      | 25 puan       |
| 3 (orta)      | 50 puan       |
| 4 (iyi)       | 75 puan       |
| 5 (çok iyi)   | 100 puan dır. |

Bütün soruların toplam puanlarının aritmetik ortalaması anket formunun genel değerlendirme puanı olarak hesaplanır. % 50 nin altındaki memnuniyetin iyileştirilmesi için düzeltici faaliyet, KY-P04 Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre başlatılarak MMŞYT tarafından takip edilir. Formun öneriler kısmı da müşteri beklentisi olarak ele alınır ancak müşterilerden mevzuata uygun gelen taleplerin karşılanmasına riayet edilir. Yapılacak düzeltici faaliyetler ve sonuçları konusunda müşteri bilgilendirilir.

Müşteri memnuniyeti sonucunda soru bazında değerlendirme de kötü ve çok kötü cevabı %50 puan üzerindeyse müşteri şikayeti olarak değerlendirilir.

### **6.2.13 Kayıtların Saklanması**

Beybi'de müşteri şikâyetleri ile ilgili tüm kayıtlar süresiz olarak QDMS sistemi üzerinde saklanır.

### **6.3 Teşekkür/ Öneri /Memnuniyet Taleplerinin Yönetilmesi**

Müşteriden gelen talepler şikâyet dışında, öneri, memnuniyet ve teşekkür de olabilir. Müşteriden gelen öneri / memnuniyet bildirimini müşteri veya satış temsilcisi tarafından web üzerinden sisteme işlenir ve varsa gelen bildirimde ait yazılı doküman kayda eklenir.

Web üzerinden girişi yapılan talepler otomatik olarak QDMS sistemine kayıt edilir ve MMŞYT onay ekranına düşer.

Müşteri talep tipi İstek/Öneri ise KY-P23 Öneri Prosedürüne uygun olarak değerlendirilir.

Müşteri talep tipi Teşekkür/Memnuniyet ise, sistem üzerinden talep tipi "Teşekkür/Memnuniyet"

olarak seçilerek kayıt onaylanır ve ilgili bölümler sistem üzerinden mail ile bilgilendirilir. QDMS Müşteri Talepleri modülü üzerinden Satış Sonrasında Destek müşteriye dönüş yapması konusunda sistem üzerinden izleme açılır. İzlemeye müşteriye gönderilen mail girilerek, talep MMŞYT tarafından kapatılır. Memnuniyet ve öneri bilgilendirmeleri QDMS üzerinde saklanır.

Müşteri öneri, memnuniyet, teşekkür taleplerinin izlenmesi 1.3.1.6.2 Çözüm Akış sürecinde tanımlanmıştır.

#### **6.4 Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin Genel Prensipleri**

- Bu prosesin özeti MMŞYT tarafından KY-KL03 Geri Bildirim Kılavuzu altında hazırlanarak web sitesinden müşterilere duyurulur. Prosedür revize olduğunda gerek görülürse kılavuz da revize edilir.
- Geri bildirim alan ilgili personelin yapılan geri bildirimleri önemsiz görüp kayıt altına almama gibi bir inisiyatifi yoktur. Bu bakımdan yapılan geri bildirim ile ilgili fikir beyan etmeden tüm geri bildirimler kayıt altına alınmak zorundadır.
- Geri bildirim alan sorumlu personel ( e-posta, Web, yazılı veya sözlü ) müşteriye, geri bildirimini aldığı ve işleme koyulacağı bilgisini telefon ile verir. Zaten, sistem tarafından da kendisine otomatik olarak e-mail yoluyla bildirimde bulunmaktadır.
- Geri bildirimlerin değerlendirilmesi ücretsiz olarak gerçekleştirilir.
- Geri bildirimde veya değerlendirilmesi sürecinde, geri bildirimde bulunanın kişisel bilgileri söz konusu ise, bu bilgiler açıklanmaz ve sadece geri bildirimleri ele alma sürecinde sorumluluğu olan personel tarafından bilinmesi sağlanır.
- Her bir geri bildirim, geri bildirimleri ele alma prosesinde sorumluluğu olan personel tarafından adil, objektif ve tarafsız bir şekilde değerlendirilir.
- Talep sahibi geribildirimini durumunu güvenli ve şeffaf biçimde web sitesi üzerinden izleyebilir.
- Her bir geri bildirim mutlaka cevaplanır. Cevap, müşteriye karar olarak gerekçeleri ile birlikte bildirilir.
- Hedef, geri bildirimlerin sayısını azaltmak ve haklı bulunan her bir geri bildirim sürekli iyileştirme için fırsat olarak görmektir.
- Taleplerin yönetilmesinden sorumlu olan SSD biriminin çalışma usul ve esasları “SS-P05 Satış Sonrası Destek Prosedürü”nde açıklanmıştır.

## **6.5. Müşteri Ziyaretleri**

### **6.5.1. Amaç**

Müşteri ziyaretleri, satışların arttırılmasını sağlama yanında, müşteri memnuniyetini ölçme ve şikâyetlerini dinleme fırsatını da sunduğu için kurumumuz açısından büyük önem arz etmektedir. Ziyaretlerimiz, Satış ve Pazarlama Direktörlüğü tarafından gerçekleştirilmektedir. Ziyaretlerde, genel olarak aşağıdaki amaçlar doğrultusunda görüşmeler yapılmaktadır:

- Müşterilerin o anki satın alma taleplerini karşılamak.
- Müşterilerin problemlerini dinlemek.
- Müşterilerin şikâyetlerini almak.
- Ziyaret edilen bölgedeki satış istatistiklerini çıkarmak.
- Müşteriler ile diyalogu güçlendirmek.
- Müşterilerin stoklarını takip etmek.
- Müşterilerin satış cirolarını öğrenmek.
- Piyasa rakip bilgilerini öğrenmek.
- Yeni ürün araştırmaları ve tanıtımlarını sağlamak.
- Yeni Pazar araştırmaları yapmak.

### **6.5.2. Yöntem**

- Müşteri ziyaretleri mutlaka daha önceden randevu alınmak suretiyle yapılmaktadır. Ziyaretten önce müşteri hakkında elde edilen bilgiler değerlendirilir ve hangi konulara ağırlık verileceği tespit edilir. Böylece, hem gereksiz konuşmalardan hem de müşterinin vaktini almaktan kaçınılmış olur.
- Müşteri ziyaretleri, ziyaret edilen bölgeye rutin düzen içerisinde belirli periyotlarda yapılır.
- Müşteri ziyaret programı, ilgili yöneticiler tarafından en geç 1 ay öncesinden belirlenir. Ancak, gerektiği durumlarda programda yer almayan ziyaretler de yapılabilir.
- Müşteri ziyareti tamamlandıktan sonra, ziyaret ile ilgili bilgiler SS-F06 Müşteri Ziyaret Formu'na kaydedilir.