

ÇALIK DENİM	MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ	
		Doküman No	MİM.01-P-001
		İlk Yürürlük Tarihi	1.6.2016
		Revizyon Tarihi	21.1.2020
		Revizyon No	4
		Son G.G.Tarihi	22.1.2020
		Sayfa No	1 / 6

1.0. AMAÇ VE KAPSAM

1.1 AMAÇ

Müşteri şikayeti ve memnuniyeti yönetim sistemi kapsamında müşterilerin geri bildirim ve şikayetleri ile ilgili iletişimin sağlanması, şikayetlerin alınması, takip edilmesi, değerlendirilmesi, araştırılması, iletilmesi, sonuçlandırılması ve kapatılması ile şikayetin bir daha oluşmaması için gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılması sürecini tanımlamaktır.

1.2 KAPSAM

Ürün ve hizmet sunumu ile gerçekleşen müşterilere ait geri bildirim ve şikayetlerin iletilmesinden sonuçlandırılıp kapatılmasına kadar gerçekleştirilen müşteri şikayeti ve memnuniyeti yönetim süreci faaliyetleri ile memnuniyetinin değerlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

2.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından ve güncelliğinden Müşteri ilişkileri bölümü ile uyulmasından ilgili bölüm yöneticileri ve tüm personel sorumludur.

3.0. TANIMLAR

Müşteri Şikayeti: Müşteriye sağlanan ürün ya da hizmet ile ilgili memnuniyetsizliktir.

Müşteri Geri Bildirimi: Ürün veya hizmetin geliştirilmesine yönelik beklenti ve önerilerdir.

Müşteri Memnuniyeti: Müşterinin ihtiyacının giderilmesi ve isteğinin karşılanması sonrasındaki tatmin oranıdır.

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet: Mevcut uygunsuzlukların tanımlanması, kök sebeplerin sebeplerinin araştırılması ve bir daha oluşmaması için ortadan kaldırılmasıdır.

4.0 TEMEL PRENSİPLER

Müşteri şikayetleri, Müşteri şikayeti ve memnuniyeti yönetimi sürecine uygun olarak SAP sistemi üzerinde aşağıda belirtilen işlem kodları ile kayıt altına alınarak yürütülmektedir.

SAP İşlem Kodları

ZCDS0003 : Şikayet Giriş

ZCDS0004: Şikayet Değişiklik

ZCDS0005: Şikayet Görüntüleme

ZCDS0006: Şikayet Listeleme

4.1 Şikayetleri Ele Alma Sürecinin İşletilmesi

4.1.1 Şikayet İletişimi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ

ÇALIK DENİM	MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ	
		Doküman No	MİM.01-P-001
		İlk Yürürlük Tarihi	1.6.2016
		Revizyon Tarihi	21.1.2020
		Revizyon No	4
		Son G.G.Tarihi	22.1.2020
		Sayfa No	2 / 6

Müşteri şikayetleri, şikayette bulunan müşteriden sorumlu müşteri temsilcisi tarafından sözlü (telefon) veya yazılı (email) olarak alınmaktadır. Yazılı bildirimler email ortamında herhangi bir zaman diliminde, sözlü bildirimler müşteri temsilcisi ile iletişim sağlanabilen her zamanda yapılmaktadır.

Şikayet veya geri bildirimde bulunan müşteriden şikayet veya bildirim ne olduğu, hangi sipariş ve satışa ait olduğu bilgileri müşteri temsilcisi tarafından talep edilerek kayıt altına alınır. Şikayet sahibi müşteri ile iletişim müşteri temsilcisi tarafından iletişim prosedürüne göre yapılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

KG.05-P-005 İletişim Prosedürü

4.1.2 Şikayetin Alınması

Müşterinin şikayeti ile ilgili bilgiler, ilgili müşteri temsilcisi tarafından şikayet ile ilgili bilgilere göre SAP sisteminde tanımlanan şikayet kodu seçilerek ve koda göre hata şiddeti otomatik atanarak SAP sisteminde ZCDS003 nolu şikayet giriş modülünde kayıt oluşturulmakta ve Müşteri İlişkileri Müdürlüğüne iletilmektedir. Hata kodları ve şiddeti SAP ta ilgili modüle tanımlanmaktadır.

Açılan müşteri şikayetleri “yeni kayıt” statüsünde kaydedilir. Eğer şikayet ile ilgili numune incelemesi yapılacaksa numune Müşteri İlişkileri bölümüne teslim edilene kadar şikayetin statüsü “yeni kayıt” olarak bekler. Numune Müşteri İlişkileri bölümüne teslim edildiğinde şikayet kaydının statüsü “Müşteri İlişkileri” yapılır. Eğer şikayet ile ilgili numune incelemesi yapılmayacaksa şikayetin incelenebilmesi için gerekli bilgiler şikayet kaydına girilerek kaydın statüsü “Müşteri İlişkileri” olarak kaydedilir.

4.1.3 Şikayetin Takibi

Müşteri şikayetleri SAP de ilgili işlem kodları ile kayıt altına alınarak süreç izlenebilirliği sağlanmaktadır. Şikayetin güncel durumu ve hangi aşamada olduğu ile ilgili bilgi SAP ortamında izlenebilmektedir. Müşteri şikayetleri müşteri odaklılığı kapsamında hassasiyet, önem ve dikkatle ele alınmakta olup en kısa sürede çözümlenmesi sağlanmaktadır. Müşteriye şikayetin işleme alınarak sürecin başlatıldığı ve ilerleyen süreçte istenmesi durumunda şikayetin güncel durumu ile bilgi müşteri temsilcisi tarafından iletilmektedir.

4.1.4 Şikayetin Kabulü

Müşteri tarafından iletilen şikayetin işleme alınarak sürecin başlatıldığı ilgili müşteri temsilcisi tarafından müşteriye iletilmektedir.

İlgili Dokümanlar

KG.05-P-005 İletişim Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ

ÇALIK DENİM	MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ	
		Doküman No	MİM.01-P-001
		İlk Yürürlük Tarihi	1.6.2016
		Revizyon Tarihi	21.1.2020
		Revizyon No	4
		Son G.G.Tarihi	22.1.2020
		Sayfa No	3 / 6

4.1.5 Şikayetin İlk Değerlendirmesi

Müşteri İlişkileri Müdürlüğü, iletilen şikayet ile ilgili bilgileri inceler, şikayet ile ilgili eksik bilgileri var ise, ilgili müşteriden veya müşteri temsilcisinden gerekli bilgileri sağlayarak ön incelemesini yapar. Bu aşamada gerekli ise numune almak veya şikayeti yerinde görmek için müşteri temsilcisi ile birlikte müşteri ziyareti gerçekleştirir. Edinilen bilgi ve bulgulara göre Müşteri İlişkileri Müdürü ilk değerlendirmesini yaparak şikayetin kaynaklandığı ana bölümü tespit eder ve ilgili bilgileri SAP de şikayet değerlendirme kaydına girerek, şikayet kaydını ana bölüme iletmektedir. (ZCDS00004)

Müşteri İlişkileri Müdürlüğü tarafından şikayetin içerik, miktar, ilişkilere etkisi, güvenlik, itibar, ticari ilişki, müşteriye etkisi vb durumları dikkate alarak gerekli durumda öncelik değerlendirmesi yapılmakta ve tüm şikayetlerin mümkün olan en kısa sürede çözülmesi sağlanmaktadır.

4.1.6 Şikayetin Araştırılması

Şikayetlerin ilk değerlendirmesi ile şikayetin kaynaklandığı ana bölüme iletilmesi sonrasında şikayetin yönlendirildiği ana bölüm şikayet ile ilgili bilgilere göre şikayet kaydını işleyerek, bildirim ilgili alt bölüme iletmektedir.

Alt bölüm kendisine iletilen şikayet kaydına ilişkin bilgileri inceleyip ve objektif olarak değerlendirdikten sonra kanaatini şikayet bildirimine girerek, bildirim kaydını Müşteri İlişkileri bölümüne iletmektedir.

Şikayet araştırmasında tüm bilgi kaynakları objektif ve tarafsız şekilde şikayet veya geri bildirim neden olabilme ihtimali değerlendirilerek dikkate alınmaktadır.

4.1.7 Şikayete Cevap

Müşteri şikayetleri oluş sıklığı, nedeni, miktarı, tutarı, etkisi parametrelerine göre dikkate alınarak hatanın tekrar etmesini önlemek için ilgili bölüm ve Müşteri İlişkileri bölümü tarafından düzeltici/önleyici faaliyet başlatılmakta ve sonuçları takip edilmektedir.

İlgili Dokümanlar

KG.07-P-007 Uygunsuzluk Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

GN-PRD-009 Sürekli İyileştirme Prosedürü

4.1.8 Kararın İletilmesi

Şikayet ile ilgili nihai karar Müşteri Temsilcisi tarafından Müşteriye yazılı veya sözlü olarak iletilmektedir. Nihai karar bildirilirken elde edilen bilgiler müşteri ile paylaşılmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ

ÇALIK DENİM	MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ	
		Doküman No	MİM.01-P-001
		İlk Yürürlük Tarihi	1.6.2016
		Revizyon Tarihi	21.1.2020
		Revizyon No	4
		Son G.G.Tarihi	22.1.2020
		Sayfa No	4 / 6

İlgili Dokümanlar

KG.05-P-005 İletişim Prosedürü

4.1.9 Şikayetin Kapatılması

Araştırması tamamlanan şikayete ait bilgiler Müşteri İlişkileri bölümü tarafından objektif ve tarafsız olarak değerlendirilerek 4.1.10 maddesinde belirtilen yetkilendirmeye göre kabul ya da red kararı verilmektedir.

Şikayetin sonlandırılması ile ilgili girilen nihai karar sonrası şikayet kaydı "Bildirim Kontrol" statüsüne geçer. Müşteri ilişkileri, şikayet kaydını gözden geçirip tüm evraklar tamamsa şikayeti tamamlandı statüsüne alır. Şikayet değerlendirmeleri sonrasında iade alma veya reklamasyon vb kararlara ilişkin oluşan bedele ait faturası bilgileri şikayet kaydına eklenir.

Kabul ya da red kararı verilen şikayetler gerekçeleri ile birlikte müşteri temsilcisi vasıtası ile müşteriye iletilmektedir. Şikayetin ilk değerlendirilmesi maddesinde belirtilen müşteri ziyaretinde çözüm sunulabiliyorsa bu aşamada çözüm sunulur şikayet sonuçlandırılmaktadır.

Şikayetler sonucun müşteriye bildirim ve uzlaşma sağlanması sonrasında kapatılır. Uzlaşma sağlanamayan şikayetler kapatılmamaktadır.

Uzlaşma sağlanamaması durumunda Satış Yöneticisi ve Genel Müdür ile görüşülüp şikayet ile ilgili bilgilere göre tekrar değerlendirme yapılarak son karar verilmekte ve son karar müşteriye bildirilmektedir.

Son değerlendirmeye göre taraflar arasında uzlaşma sağlanamaması durumunda şikayet ile ilgili olarak ortaya çıkmış olan tüm anlaşmazlıklar, İstanbul (Çağlayan) Mahkemeleri ve İcra Daireleri tarafından çözümlenecektir. Yurt dışı anlaşmazlıklarında yetkili mahkeme/tahkim hükümleri olay bazında değerlendirilmekte ve düzenlenmektedir.

4.1.10 Şikayet Sonuçlandırılması İçin Yetkilendirme

Şikayet yönetim süreci Müşteri İlişkileri Müdürü tarafından takip ve koordine edilerek en kısa sürede sonuçlandırılması sağlanmaktadır. Şikayetlerin sonuçlandırılması ile ilgili yetkilendirme aşağıdaki şekildedir.

- 4.000 mt ye kadar iade ve 10.000\$ a kadar olan reklamasyon bedellerini Müşteri İlişkileri Müdürü
- 4.000 mt ve 10.000\$ üzerinde olan şikayet sonuçlarını Genel Müdür onaylar.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ

ÇALIK DENİM	MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ	
		Doküman No	MİM.01-P-001
		İlk Yürürlük Tarihi	1.6.2016
		Revizyon Tarihi	21.1.2020
		Revizyon No	4
		Son G.G.Tarihi	22.1.2020
		Sayfa No	5 / 6

4.2 Şikayetleri Ele Alma Sürecinin Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Müşteri İlişkileri şikayet yönetim süreci ile ilgili müşteri memnuniyet düzeyini yılda bir kez şikayet bildirimini olan müşteriler üzerinden anket, yazılı ya da sözlü değerlendirmeler ile yapmaktadır. Memnuniyet düzeyine göre değerlendirmeler yapılarak iyileştirme yapılması sağlanmaktadır.

Müşteri İlişkileri tarafından yapılan anketlerde;

- Müşteri, formda tanımlanan memnuniyet kriterlerine göre 1 den 5 e kadar puan verir. ●
- Yapılan anketler Satış Departmanı ve Müşteri İlişkileri tarafından değerlendirilir. ●
- Sonuçlar rapor haline getirilir.
- Toplam puan 50 üzerinden değerlendirilerek % 75 üzeri olanlar yeterli memnuniyet seviyesi olarak kabul edilmektedir.
- Bu değer altında olan konular değerlendirilerek uyum sağlanması ve iyileştirilmesi gereken konular için Müşteri İlişkileri bölümü tarafından düzeltici faaliyet başlatılmaktadır.
- Değerlendirme sonuçları üst yönetim ve bölüm yöneticilerine gönderilmektedir.

4.3 Şikayetlerin Analizi ve Değerlendirilmesi

Tüm şikayetler kayıt altına alınmaktadır. Müşteri İlişkileri tarafından şikayetler nedenlerine, miktarına ve sıklığına göre değerlendirilerek düzeltici önleyici faaliyet kriterlerine göre analiz edilmektedir. Kriter kapsamına giren şikayetler için kök nedenleri ortadan kaldırarak ürün ve hizmetlerde iyileştirme sağlamak ve tekrarını önlemek için düzeltici, önleyici faaliyetler başlatılmaktadır.

İlgili Dokümanlar

KG.07-P-007 Uygunsuzluk Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

5.0 Şikayetlerin Hata Sınıflandırması ve Kapatma Süresinin Planlanması

Müşteri şikayetleri için hata sınıfı kodları ve bu hata sınıflarına ait önem derecesi “ YUKSEK, ORTA ve DUSUK” olarak üç kategoride SAP ta tanımlanmaktadır.

Şikayetlerin önem derecesine göre sonuçlandırma süresi planlaması aşağıdaki şekildedir;

Şikayetin ilk bildirimini ile Müşteri Temsilcisi tarafından “yeni kayıt” statüsü ile şikayet kaydını alınır. Eger şikayet ile ilgili numune incelemesi yapılacaksa, numune müşteri ilişkilerine teslim edildiğinde şikayet kaydının statüsü “Müşteri ilişkileri” yapılmaktadır. Eğer şikayet ile ilgili numune incelemesi yapılmayacak ise şikayetin incelenebilmesi için gerekli bilgiler Müşteri Temsilcisi tarafından şikayet kaydına girilerek kaydın statüsü “Müşteri ilişkileri” yapılmaktadır.

1.Şikayet inceleme süresi için başlangıç zamanı şikayet kaydı statüsünün “müşteri ilişkileri” yapıldığı tarihtir. Müşteri ilişkileri tarafından ön inceleme, gerekli ise müşteri ziyareti ve sonrasında değerlendirme

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ

ÇALIK DENİM	MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ	
		Doküman No	MİM.01-P-001
İlk Yürürlük Tarihi	1.6.2016		
Revizyon Tarihi	21.1.2020		
Revizyon No	4		
Son G.G.Tarihi	22.1.2020		
Sayfa No	6 / 6		

sonucuna göre bilgi ve/veya numuneleri ilgili ana bölüme yönlendirilerek şikayet kaydının statüsü “ana bölüm” yapılmaktadır.

Mİ1 : Müsteri ziyareti ve ön inceleme süresi

2. Ana bölümün ön değerlendirmeyi yaparak şikayet kaydını sorunun ana kaynağı olan alt bölüme yönlendirmektedir.

ANA: Numune alım süresi ve ön değerlendirme süresi

3. Alt bolum gelen numune ve bilgiler doğrultusunda şikayeti inceleyip şikayet kaydına gerekli bilgileri girerek şikayeti “Müşteri İlişkileri” ve yönlendirmektedir. İnceleme yapılan tüm numuneler müşteriye gösterilmek üzere tekrar Müşteri İlişkileri ne gönderilmektedir. Bu aşamada şikayet kaydı Direktör tarafından onaylanmaktadır.

ALT: Alt bolum inceleme süresi

4. Müşteri İlişkileri tüm inceleme sonuçlarını değerlendirerek Genel Müdür bilgilendirmesi ve onayı sonrası şikayet sonucunu müşteriye iletilmek üzere şikayet kaydına girerek ilgili müşteri temsilcisine bildirmektedir. Bu kayıt ile şikayet kaydı statüsü “Müşteri olarak değiştirilmektedir.

Mİ2: Müşteri ilişkilerinin 2. değerlendirme süresi

Şikayet değerlendirme süresi bu aşamada sonlanmaktadır.

Şikayetin sınıflandırılması ve önem derecesine göre şikayet bildirimini sonuçlandırma planlanan süresi aşağıdaki gibidir;

Derece YÜKSEK için;

Mİ1+Mİ2=3 gün

ANA=2 gün

ALT=2 gün

Derecesi ORTA ve DÜŞÜK olarak belirlenmiş hatalarda numune ve test incelemesi yapılmamaktadır.

Derece ORTA ve DÜŞÜK için;

Mİ1+Mİ2=2 gün

ANA=1 gün

ALT=1 gün

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ