

ÇALIK DENİM	MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ	
		Doküman No	MİM.01-P-001
		İlk Yürürlük Tarihi	1.6.2016
		Revizyon Tarihi	23.5.2022
		Revizyon No	6
		Son G.G.Tarihi	14.6.2022
		Sayfa No	1 / 6

1.0 AMAÇ

Müşteri şikâyeti 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 şikâyetin bir daha oluşmaması için gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılması sürecini tanımlamaktır.

2.0 KAPSAM

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

3.0 SORUMLULUKLAR

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

4.0 TANIMLAR

Müşteri Şikâyeti: 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.

5.0 TEMEL PRENSİPLER

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

SAP İşlem Kodları

ZCDS0003 : Şikâyet Giriş

ZCDS0004: Şikâyet Değişiklik

ZCDS0005: Şikâyet Görüntüleme

ZCDS0006: Şikâyet Listeleme

5.1 Şikayetleri Ele Alma Sürecinin İşletilmesi

5.1.1 Şikâyet İletişimi

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ŞEFİ	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	23.5.2022
		Revizyon No	6
		Son G.G.Tarihi	14.6.2022
		Sayfa No	2 / 6

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

5.1.2 Şikâyetin Alınması

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

Açılan müşteri şikâyetleri “yeni kayıt” statüsünde kaydedilir. Eğer şikâyet ile ilgili numune incelemesi yapılacaksa numune Müşteri İlişkileri bölümüne teslim edilene kadar şikâyetin statüsü “yeni kayıt” olarak bekler. Numune Müşteri İlişkileri bölümüne teslim edildiğinde şikâyet kaydının statüsü “Müşteri İlişkileri” yapılır. Eğer şikâyet ile ilgili numune incelemesi yapılmayacaksa şikâyetin incelenbilmesi için gerekli bilgiler şikâyet kaydına girilerek kayıt statüsü “Müşteri İlişkileri” olarak kaydedilir.

5.1.3 Şikâyetin Takibi

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

5.1.4 Şikâyetin Kabulü

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

5.1.5 Şikâyetin İlk Değerlendirmesi

Müşteri İlişkileri Müdürlüğü, iletilen şikâyet ile ilgili bilgileri inceler, şikâyet ile ilgili eksik bilgileri var ise, ilgili müşteriden veya müşteri temsilcisinden gerekli bilgileri sağlayarak ön incelemesini yapar. Bu aşamada gerekli ise numune almak veya şikâyeti yerinde görmek için müşteri temsilcisi ile birlikte müşteri ziyareti gerçekleştirir. Edinilen bilgi ve bulgulara göre Müşteri İlişkileri Müdürü ilk değerlendirmesini yaparak şikâyetin kaynaklandığı ana bölümü tespit eder ve ilgili bilgileri SAP de şikâyet değerlendirme kaydına girerek, şikâyet kaydını ana bölüme iletmektedir. (ZCDS0004)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ŞEFİ	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	23.5.2022
		Revizyon No	6
		Son G.G.Tarihi	14.6.2022
		Sayfa No	3 / 6

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

Sağlık ve güvenlik konuları ile ilgili şikâyetler önem derecesi yüksek statüde derhal işleme alınarak değerlendirilmektedir.

5.1.6 Şikâyetin Araştırılması

Şikâyetlerin ilk değerlendirmesi ile şikâyetin kaynaklandığı ana bölüme iletilmesi sonrasında şikâyetin yönlendirildiği ana bölüm şikâyet ile ilgili bilgilere göre şikâyet kaydını işleyerek, bildirim ilgili alt bölüme iletmektedir.

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

Şikâyet araştırmasında tüm bilgi kaynakları objektif ve tarafsız şekilde şikâyet veya geri bildirim neden olabileme ihtimali değerlendirilerek dikkate alınmaktadır.

5.1.7 Şikâyete Cevap

Müşteri şikâyetleri 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.

5.1.8 Kararın İletilmesi

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

5.1.9 Şikâyetin Kapatılması

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

Şikâyetin sonlandırılması ile ilgili girilen nihai karar sonrası şikâyet kaydı “Bildirim Kontrol” statüsüne geçer. Müşteri ilişkileri, şikâyet kaydını gözden geçirip tüm evraklar tamamsa şikâyeti tamamlandı statüsüne alır. Şikâyet değerlendirmeleri sonrasında iade alma veya reklamasyon vb. kararlara ilişkin oluşan bedele ait faturası bilgileri şikâyet kaydına eklenir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ŞEFİ	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	23.5.2022		
Revizyon No	6		
Son G.G.Tarihi	14.6.2022		
Sayfa No	4 / 6		

Kabul ya da ret kararı verilen şikayetler gerekçeleri ile birlikte müşteri temsilcisi vasıtası ile müşteriye iletilmektedir. Şikâyetin ilk değerlendirilmesi maddesinde belirtilen müşteri ziyaretinde çözüm sunulabiliyorsa bu aşamada çözüm sunulmuş şikâyet sonuçlandırılmaktadır.

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

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

Son değerlendirmeye göre taraflar arasında uzlaşma sağlanamaması durumunda şikâyet 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.

5.1.10 Şikâyet Sonuçlandırılması İçin Yetkilendirme

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

- 4.000 metreye kadar iade ve 10.000\$ a kadar olan reklamasyon bedellerini Müşteri İlişkileri Müdürü
- 4.000 metre ve 10.000\$ üzerinde olan şikâyet sonuçlarını Genel Müdür
- Reproses yapılmak üzere iade alınması metre ve miktar kısıdı olmadan Müşteri İlişkileri Müdürü
- Şikâyet olarak kaydedilen fakat şikâyet olma özelliği taşımayan erken peşin ödeme indirimi, müşteri isteği ile sevk edilen ürünün başka üreticiye sevk edilmesi vb. "Şikâyet Değil" olarak kapatılan şikâyet kayıtları Müşteri İlişkileri Müdürü onaylar.

5.2 Şikayetleri Ele Alma Sürecinin Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Müşteri İlişkileri tarafından şikayetleri ele alma süreci etkinliği ile ilgili müşteri memnuniyet düzeyi yılda bir kez şikâyet bildirim olan müşteriler üzerinden anket, yazılı ya da sözlü değerlendirmeler ile yapılmaktadır. Memnuniyet düzeyine göre değerlendirmeler yapılarak iyileştirme yapılması sağlanmaktadır.

Müşteri İlişkileri tarafından yapılan anketlerde;

- Müşteri, 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 15 üzerinden değerlendirilerek %75 üzeri olanlar yeterli memnuniyet seviyesi olarak kabul edilmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ŞEFİ	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	23.5.2022		
Revizyon No	6		
Son G.G.Tarihi	14.6.2022		
Sayfa No	5 / 6		

- Bu değer altında olan konular değerlendirilerek uyum sağlanması ve iyileştirilmesi gereken konular üst yönetim değerlendirmesi ve onayına göre Müşteri İlişkileri bölümü tarafından düzeltici faaliyet başlatılmaktadır.
- Değerlendirme sonuçları üst yönetim ve bölüm yöneticilerine gönderilmektedir.

5.3 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.

5.4 Şikayetlerin Hata Sınıflandırması ve Kapatma Süresinin Planlanması

Müşteri şikâyetleri için hata sınıfı kodları ve bu hata sınıflarına ait önem derecesi “YÜKSEK, ORTA ve DÜŞÜK” olarak üç kategoride SAP ta tanımlanmaktadır.

Şikayetlerin önem derecesine göre sonuçlandırma süresi planlaması aşağıdaki şekildedir;

Şikâyetin ilk bildiri ile Müşteri Temsilcisi tarafından “yeni kayıt” statüsü ile şikâyet kaydını alır.

Eğer şikâyet ile ilgili numune incelemesi yapılacaksa, numune müşteri ilişkilerine teslim edildiğinde şikâyet kaydının statüsü “Müşteri ilişkileri” yapılmaktadır. Eğer şikâyet ile ilgili numune incelemesi yapılmayacak ise şikâyetin incelenebilmesi için gerekli bilgiler Müşteri Temsilcisi tarafından şikâyet kaydına girilerek kaydın statüsü “Müşteri ilişkileri” yapılmaktadır.

1.Şikâyet inceleme süresi için başlangıç zamanı şikâyet kaydı statüsünün “müşteri ilişkileri” yapıldığı tarihtir. Müşteri ilişkileri tarafından ön inceleme, gerekli ise müşteri ziyareti ve sonrasında değerlendirme sonucuna göre bilgi ve/veya numuneleri ilgili ana bölüme yönlendirilerek şikâyet kaydının statüsü “ana bölüm” yapılmaktadır.

Mİİ : Müşteri ziyareti ve ön inceleme süresi

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

ANA: Numune alım süresi ve ön değerlendirme süresi

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

ALT: Alt bölüm inceleme süresi

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ŞEFİ	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	23.5.2022		
Revizyon No	6		
Son G.G.Tarihi	14.6.2022		
Sayfa No	6 / 6		

Mİ2: Müşteri ilişkilerinin 2. değerlendirme süresi

Şikâyet değerlendirme süresi bu aşamada sonlanmaktadır.

Şikâyetin sınıflandırılması ve önem derecesine göre şikâyet bildirimini sonuçlandırma planlanan süresi aşağıdaki gibidir;

Derece YÜKSEK için;

$$Mİ1+Mİ2=3 \text{ gün}$$

$$ANA=2 \text{ gün}$$

$$ALT=2 \text{ gün}$$

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

Derece ORTA ve DÜŞÜK için;

$$Mİ1+Mİ2=2 \text{ gün}$$

$$ANA=1 \text{ gün}$$

$$ALT=1 \text{ gün}$$

5.5 Müşteri Şikâyet Nedenleri Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Uygulaması

•Müşteri şikâyetinin kaynaklandığı ilgili bölümler şikâyete ait kök neden ve kök nedenlere ilişkin düzeltici önleyici faaliyetleri SAP de tanımlanır.

•Müşteri şikâyetleri Müşteri İlişkileri bölümü tarafından SAP tanımlı düzeltici önleyici faaliyet performans ve şikâyetlerin analiz sonuçları değerlendirilerek aşağıdaki kriterlere uyan şikâyetler için müşteri ilişkileri veya ihtiyaç olması durumunda ilgili bölümler tarafından aksiyon alınır. İlgili kriterleri karşılayan şikâyetlerin incelenmesinde alınan aksiyon yeterli değil ise düzeltici önleyici faaliyet başlatılır.

- Fabrika Üretim ana bölümü için aşağıda belirtilen kriter 1 ay içerisinde oluştuğunda,
- Aynı tip için aynı hata koduyla, aynı alt bölümde üst üste 3 şikâyet gelmesi durumunda
- Şikâyet metrajı tek tip için 3.000 metre den fazla olması durumunda
- Fabrika Servis, Lojistik Dış Ticaret, Mali İşler ana bölümleri için aşağıda belirtilen kriter 1 içerisinde oluştuğunda,
- Aynı hata kodunda, aynı alt bölüm için üst üste 2 şikâyet geldiğinde
- Satış Pazarlama ana bölümü için aşağıda belirtilen kriter 1 ay içerisinde oluştuğunda
- Aynı müşteri için aynı hata koduyla üst üste 3 şikâyet gelmesi durumunda
- Farklı müşterilerde aynı hata koduyla üst üste 3 şikâyet gelmesi durumunda

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ŞEFİ	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ