

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE YÖNETİMİ

Müşterilerimizin görüş ve geri bildirimleri, hizmet ve ürün kalitemizin sürekli geliştirilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Tarafımıza iletilen tüm şikayetler kayıt altına alınmakta, gizlilik prensipleri çerçevesinde değerlendirilmekte ve ilgili departmanlar tarafından titizlikle incelenmektedir. Şikayetlerin alınması ve değerlendirme süreci tüm müşterilerimiz için tamamen ücretsiz şekilde yürütülmektedir.

Şikayetlerimiz, etki düzeyine göre aşağıdaki kategoriler altında değerlendirilmektedir:

Minör Şikayet

Ürün veya hizmetin temel fonksiyonlarını etkilemeyen, müşteri memnuniyetsizliği oluşturmayan veya çok düşük seviyede etkileyen durumları kapsar.

Majör Şikayet

Ürün veya hizmetin fonksiyonel performansını etkileyen ve müşteri memnuniyetsizliğine neden olan durumları kapsar.

Kritik Şikayet

Can ve mal güvenliğini etkileyen, yasal veya düzenleyici gerekliliklere uyumsuzluk oluşturan, müşteri kaybına neden olabilecek veya şirket faaliyetleri üzerinde ciddi etki yaratabilecek durumları kapsar.

İlk Geri Dönüş Süreleri

Şikayetiniz tarafımıza ulaştıktan sonra aşağıdaki süreler içerisinde ilk geri dönüş sağlanacaktır:

- Kritik Şikayetler: 1 iş günü içerisinde
- Majör Şikayetler: 3 iş günü içerisinde
- Minör Şikayetler: 5 iş günü içerisinde

İlk geri dönüş kapsamında şikayetinizin kayıt altına alındığı bilgisi paylaşılacak ve değerlendirme süreci hakkında bilgilendirme yapılacaktır.

Değerlendirme Süreci

Tüm şikayetler öncelik seviyelerine göre ele alınır ve ilgili departmanlar tarafından incelenir. İnceleme sürecinde gerekli görülmesi halinde müşterilerimizden ek bilgi veya doküman talep edilebilir.

Değerlendirme sonucunda müşterilerimize e-posta veya telefon yoluyla bilgilendirme yapılacaktır.

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler

Şirket prosedürleri ve talimatları doğrultusunda gerekli görülen durumlarda Düzeltici ve Önleyici Faaliyet (DÖF) başlatılır. Açılan faaliyetlerin uygulanması ve etkinliği takip edilerek benzer durumların tekrar yaşanmaması için gerekli iyileştirmeler gerçekleştirilir.

Hedeflenen Sonuçlandırma Süreleri

Şikayetlerin mümkün olan en kısa sürede çözümlenmesi hedeflenmekle birlikte, hedeflenen sonuçlandırma süreleri aşağıdaki gibidir:

- Kritik Şikayetler: 7 iş günü içerisinde
- Majör Şikayetler: 14 iş günü içerisinde
- Minör Şikayetler: 21 iş günü içerisinde

Bazı durumlarda teknik inceleme, tedarikçi değerlendirmesi veya ek araştırma gereksinimleri nedeniyle süreç uzayabilir. Böyle durumlarda müşterilerimiz süreç hakkında düzenli olarak bilgilendirilecektir.

Müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmayı ve tüm geri bildirimleri sürekli iyileştirme fırsatı olarak değerlendirmeyi taahhüt ediyoruz.