

<h1>PROSEDÜR</h1>	Sayfa : 1 / 2 Doküman No : P.09 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : -- Yayın Tarihi : 13.11.2015
KONU : MÜŞTERİ GERİ BESLEME PROSEDÜRÜ	

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, ÖRNEK GIDA A.Ş. tarafından müşteriye sunulmuş olan ürünlerimizle ilgili şikayetlerin incelemeye alınarak çözümlenmesi için yapılacak işlemleri tanımlamak. Müşteri geri beslemelerini ziyaret, anket vb. yöntemlerle sağlayarak değerlendirmektir.

2. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

Müşteri Anket Formu	FP.09.01
Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formu	FP.09.02
Müşteri Şikayetleri Takip Formu	FP.09.03

3. SORUMLULUK:

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi başta olmak üzere Müşteri Şikayetlerine konu olan tüm personel sorumludur.

4. PROSEDÜR:

4.1 MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ:

ÖRNEK GIDA A.Ş.'ye sözlü, mail veya faks ile gelen müşteri şikayetleri, Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formu (FP.09.02)'na kaydedilerek değerlendirmeye alınır. Yönetim Temsilcisi dışında, herhangi biri tarafından müşteri şikayetleri alınmışsa, Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formu(FP.09.02)'na şikayet işlenir ve Yönetim Temsilcisine yazılı veya mail ile iletilir.

Yönetim Temsilcisi, şikayete bir numara vererek, şikayet konusunu ilgili birim Sorumlusu ile görüşür ve gerekli değerlendirmeleri yapar. Bu değerlendirmeden sonra Müşteri şikayeti ile ilgili gerekirse, Müşteri Ziyareti, Şikayetin yerinde incelenmesine veya Şikayeti, ilgili birimle görüşülerek değerlendirilmesine karar verilir.

Yönetim Temsilcisi yapılan inceleme ve değerlendirmelerden sonra söz konusu şikayetin kabulü veya reddi gerekçeleri ile birlikte müşteriye bildirilir.

Müşteri şikayetinde haklı bulunmuşsa Yönetim Temsilcisi, şikayetle ilgili birimle görüşerek şikayetin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmalarını belirler ve Müşteri Şikayetleri Takip Formuna kaydederek, uygulanmasını talep eder.

Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formu (FP.09.02) şikayetin giderilmesi için yapılan işlem ve bundan sonra benzer şikayetlerin olmaması için uygulanacak yöntem de belirtilerek kayıt altına alınır. Yönetim Temsilcisi şikayete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit etmişse bu konuda talimat ve/veya prosedür hazırlanmasına veya mevcutta var ise revizyonuna karar verebilir.

Yönetim Kalite Sistemini Gözden Geçirme toplantılarından o güne kadar alınan müşteri şikayetleri ve yapılan çalışmalar değerlendirilmesi için Yönetim Temsilcisi tarafından gündeme getirilir. Aynı konuda arka arkaya 3 defa şikayet gelmesi durumunda düzeltici faaliyet veya şikayetleri sık sık tekrarlanır ve uygun olması durumunda önleyici faaliyet çalışması Yönetim Temsilcisi tarafından Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne göre başlatılır.

4.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ:

Müşterimiz olan firmalar ve Bayilere Satış Sorumlusu ve Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan Anket Formu yılda en az iki defa fax, ziyaret vb gibi yöntemlerle gönderilerek memnuniyet durumları ölçülür. Yapılan anketlerden alınan cevaplar Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilerek İstatistikî analizleri yapılır. Bu analiz neticesinde iyileştirilmesi gereken noktalar tespit edilir ve bu konularla ilgili gerekiyorsa Düzeltici / Önleyici Faaliyetler uygulanarak müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik olarak iyileştirmeler gerçekleştirilmiş olur. Anketler Genel Müdür kararı ile gerekiyorsa iki defadan fazla da uygulanabilir.

Ayrıca tüketici konumunda olan müşterilerimize de ÖRNEK GIDA A.Ş veya bayiler tarafından anket çalışmaları yapılmaktadır. Anket sonuçları Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme Sonuçları hakkında Genel Müdüre bilgi verilir.

Planlama:

Yıllık anket planları, şirketin işletim planları doğrultusunda, müşteri memnuniyeti stratejisini destekleyecek şekilde, hizmetler ve belirli pazarlar için her yılın başında hazırlanacaktır. Plana paralel olarak yıllık hedefler de ilgili Bölümlerin görüşleri alınarak belirlenecektir. Müşteri anketinin uygulama yöntemi her müşteri grubu için yüz yüze, posta, telefon, mail vb. yöntemlerden uygun olan biri seçilerek belirlenecektir.

Revizyon Nedeni: İlk yayındır.	Hazırlayan	Onaylayan
	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

	PROSEDÜR	Sayfa : 2 / 2 Doküman No : P.09 Revizyon No : 00 Revizyon Tarihi : -- Yayın Tarihi : 13.11.2015
KONU : MÜŞTERİ GERİ BESLEME PROSEDÜRÜ		

Anketteki ilk soru ÖRNEK GIDA A.Ş ile çalışmaktan duyulan memnuniyet düzeyini ölçen genel memnuniyet sorusu olacak, diğer sorular sunulan hizmet kalitemizi kapsayacaktır. Müşterilere ÖRNEK GIDA A.Ş performansının yanı sıra her unsurun önem derecesi ve rakip performansı da sorulacaktır. Anketin sonundaki açık soruyla müşterilerden eklemek istedikleri önerilerin belirtilmesi istenecektir. Değerlendirme ölçeği, Evet, hayır ve kısmen şeklinde olacaktır.

Anket Uygulama:

Anketler Satış ve Pazarlama elemanı ile Yönetim Temsilcisi tarafından uygulanacaktır. Müşterilere, anketin amacı, uygulanacağı yöntem hakkında bilgi verilecektir. Anketlerin uygulanması, 6 aylık olarak yapılacak ve anketlerin durumunu raporlanacaktır. Bu raporlarda ankete katılan müşteriler ve yaptıkları yorumlar bulunacaktır. Anketler devam ederken katılım oranları, müşterileri yorumları ÖRNEK GIDA A.Ş ilgili bölümlere düzenli olarak duyurulacaktır. Anket esnasında müşteri acil çözüm gerektiren bir problem bildirirse, bu problem derhal ele alınarak şikayet süreci kapsamında incelenecek ve müşteri memnuniyeti sağlanacak şekilde çözümlenecektir. Bildirilen konu istek ya da öneri niteliğinde ise anket sonunda değerlendirilecektir.

Sonuçları Duyurma:

Anketler tamamlandıktan sonra sonuçlar, Kalite Bölümü tarafından raporlanacak, (istatistiksel olarak) Yönetim Temsilcisine sunulacaktır.

Sonuçlarda, müşteri sadakat oranı mutlaka bulunacak, bu oran genel memnuniyet sorusuna verilen en yüksek değerlerin tüm cevaplara oranından hesaplanacaktır. Sonuçlarda, ayrıca ankette sorulan unsurların performansları, rekabete göre durum ve diğer değerlendirmeler de bulunabilecektir.

İyileştirme alanları :

Anket sonuçlarının değerlendirilmesinden sonra yıllık iyileştirme planlarına temel olacak öncelikler,

Önceki yıllara göre performans,

Müşterilerin öncelikleri (bağlılığı etkileyen konular),

Rakiplere göre durum,

ÖRNEK GIDA A.Ş stratejik öncelikleri göz önünde bulundurularak hazırlanacak ve ilgili bölümlerden bu konulardaki iyileştirme planları istenecektir.

Düzeltilici Faaliyetlerin Başlatılması:

Önceliklere göre belirlenen memnuniyetsizlik alanları için ilgili bölümler tarafından düzeltilici faaliyetler başlatılır.

Düzeltilici Faaliyetlerin Yapılması Ve Takibi:

Düzeltilici faaliyetlerin yapılması ve takibi belirli aralıklarla izlenecektir.

Sonuçları Gözden Geçirme & Süreç İyileştirme:

Anket sonuçları ankette yer alan unsurlarla ilişkilendirilip dahili performans göstergelerinin düzenli olarak ölçülmesi ve izlenmesiyle gözden geçirilecektir. Dahili süreçlerde yapılan sürekli iyileştirme faaliyetlerinin müşteri algılaması üzerindeki etkisi bu yöntemle doğrulanacaktır. Belirli aralıklarla anket sürecinin işleyişi gözden geçirilerek, varsa aksaklıklar belirlenecek, düzeltilici faaliyetlerin yapılmasıyla süreçte sürekli iyileştirme sağlanacaktır.

Revizyon Nedeni: İlk yayındır.	Hazırlayan	Onaylayan
	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR