|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| FİRMA LOGOSU YOKSA KISA ÜNVANI BURAYA GELECEK | MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ | Doküman No: |  |
| Revizyon No: |  |
| Yayın Tarihi: |  |
| Revizyon Tarihi: |  |
| Sayfa No: |  |

|  |
| --- |
| **1. AMAÇ** |
|  |
| **Bu prosedürün amacı;** Firmamız tarafından müşteriye sunulmuş olan ürünlerimizle ilgili şikayetlerin incelemeye alınarak çözümlenmesi için yapılacak işlemleri tanımlamak, müşteri geri beslemelerini ziyaret, anket vb. yöntemlerle sağlayarak değerlendirmektir. |
|  |
| **2. SORUMLULUK** |
|  |
| Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi başta olmak üzere Müşteri Şikayetlerine konu olan tüm personel sorumludur. |
|  |
| **3. PROSEDÜR** |
|  |
| **MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ** |
|  |
| Firmamıza sözlü, mail veya faks ile gelen müşteri şikayetleri, Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formuna kaydedilerek değerlendirmeye alınır. |
| Yönetim Temsilcisi dışında, herhangi biri tarafından müşteri şikayetleri alınmışsa, Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formuna 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 çalışmaları belirler ve Müşteri Şikayetleri Takip Formuna kaydederek, uygulanmasını talep eder. |
| Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formu 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 hazırda var ise revizyonuna karar verebilir. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| HAZIRLAYAN | KONTROL | ONAY |
| KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ | BÖLÜM SORUMLUSU | GENEL MÜDÜR |
|  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| FİRMA LOGOSU YOKSA KISA ÜNVANI BURAYA GELECEK | MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ | Doküman No: |  |
| Revizyon No: |  |
| Yayın Tarihi: |  |
| Revizyon Tarihi: |  |
| Sayfa No: |  |

|  |
| --- |
| 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. |
|  |
| **MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ** |
|  |
| Müşterimiz olan firmalar ve Bayilere Satış Sorumlusu ve Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan “Anket Formu” yılda en az iki defa e-mail, ziyaret, telefon, websitesi üzerinde anket formu düzenleme, word anket dokümanı, online anket ve bunun gibi yöntemlerle gönderilerek memnuniyet durumları ölçülmektedir. |
| Yapılan anketlerden alınan cevaplar Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilerek İstatistiki analizleri yapılır. |
| Bu analiz neticesinde iyileştirilmesi gereken noktalar tespit edilir ve bu konularla ilgili gerekiyorsa Düzeltici ve 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 firmamız 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. |
| Anketteki ilk soru firmamız ile çalışmaktan duyulan memnuniyet düzeyini ölçen genel memnuniyet sorusu olacak, diğer sorular sunulan hizmet kalitemizi kapsayacaktır. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| HAZIRLAYAN | KONTROL | ONAY |
| KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ | BÖLÜM SORUMLUSU | GENEL MÜDÜR |
|  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| FİRMA LOGOSU YOKSA KISA ÜNVANI BURAYA GELECEK | MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ | Doküman No: |  |
| Revizyon No: |  |
| Yayın Tarihi: |  |
| Revizyon Tarihi: |  |
| Sayfa No: |  |

|  |
| --- |
| Müşterilere firmamızın 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 firmamızda 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. |
|  |
| **SONUÇLARI 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 değerin tüm cevaplara oranından hesaplanacaktır. |
| Sonuçlarda, ayrıca ankette sorulan unsurların performansları, rekabete göre durum ve diğer değerlendirmeler de bulunabilecektir. |
|  |
| **İYİLEŞTİRME** |
|  |
| Anket sonuçlarının değerlendirilmesinden sonra yıllık iyileştir me pla nl arına temel olacak  öncelikler; |
| * Önceki yıllara göre performans, |
| * Müşterilerin öncelikleri (bağlılığı etkileyen konular), |
| * Rakiplere göre durum, |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| HAZIRLAYAN | KONTROL | ONAY |
| KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ | BÖLÜM SORUMLUSU | GENEL MÜDÜR |
|  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| FİRMA LOGOSU YOKSA KISA ÜNVANI BURAYA GELECEK | MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ | Doküman No: |  |
| Revizyon No: |  |
| Yayın Tarihi: |  |
| Revizyon Tarihi: |  |
| Sayfa No: |  |

|  |
| --- |
| * Firmamızın stratejik öncelikleri göz önünde bulundurularak hazırlanacak ve ilgili bölümlerden bu konulardaki iyileştirme planları istenecektir. |
|  |
| **DÜZELTİCİ FAALİYETLERİN BAŞLATILMASI** |
|  |
| Önceliklere göre belirlenen memnuniyetsizlik alanları için ilgili bölümler tarafından düzeltici faaliyetler başlatılır. |
|  |
| **DÜZELTİCİ FAALİYETLERİN UYGULANMASI VE TAKİBİ** |
|  |
| Düzeltici faaliyetlerin yapılması ve takibi belirli aralıklarla izlenecektir. |
|  |
| **SONUÇLARI GÖZDEN GEÇİRME VE İYİLEŞTİRME** |
|  |
| 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, düzeltici faaliyetlerin yapılmasıyla süreçte sürekli iyileştirme sağlanacaktır. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| HAZIRLAYAN | KONTROL | ONAY |
| KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ | BÖLÜM SORUMLUSU | GENEL MÜDÜR |
|  |  |  |