

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

---

### 1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedür PDR Group'ta müşteri memnuniyetinin izlenme yöntemlerini tanımlamaktadır. Bu prosedür tüm müşteri şikayetlerinde ve müşteri memnuniyeti anket sisteminde uygulanır. Bu Prosedür PDR Satış Gücü Yönetim ve Özel Eğitim Danışmanlık AŞ ve TD Çağrı Merkezleri Özel Eğitim ve Danışmanlık AŞ'de geçerlidir.

### 2. Tanımlar ve Kısaltmalar

KYT : Kalite Yönetim Temsilcisi

### 3. Açıklama

#### 3.1. Genel

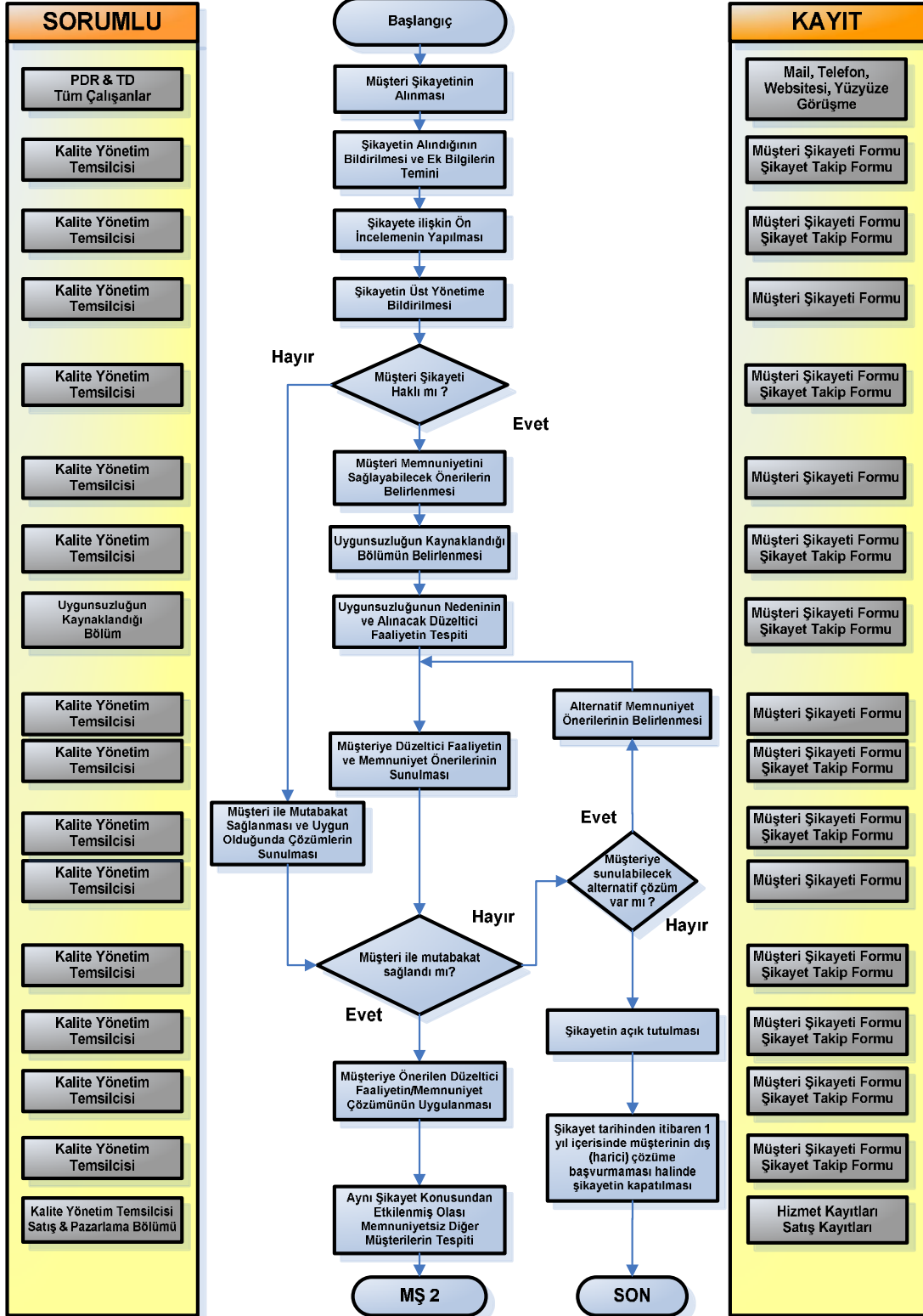
- 3.1.1. PDR Group'ta müşteri memnuniyetinin yüksek seviyede olmasını sağlamak, müşteri memnuniyetinin sürekliliğini sağlamak ve iyileştirmek amacıyla müşteri memnuniyeti prosesi oluşturulmuştur.
- 3.1.2. Müşteri şikayetlerinin ele alınmasına ilişkin proses TS ISO 10002 standardı şartlarına uygun şekilde oluşturulmuştur.
- 3.1.3. Müşteri şikayetleri sisteminin yanı sıra yılda bir kez NPS metodu ile gerçekleştirilen müşteri memnuniyeti anketleri yoluyla müşteri memnuniyeti ölçülmekte ve sonuçlar ışığında iyileştirmeler planlanmaktadır.

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

## 3.2. Müşteri Şikayetleri

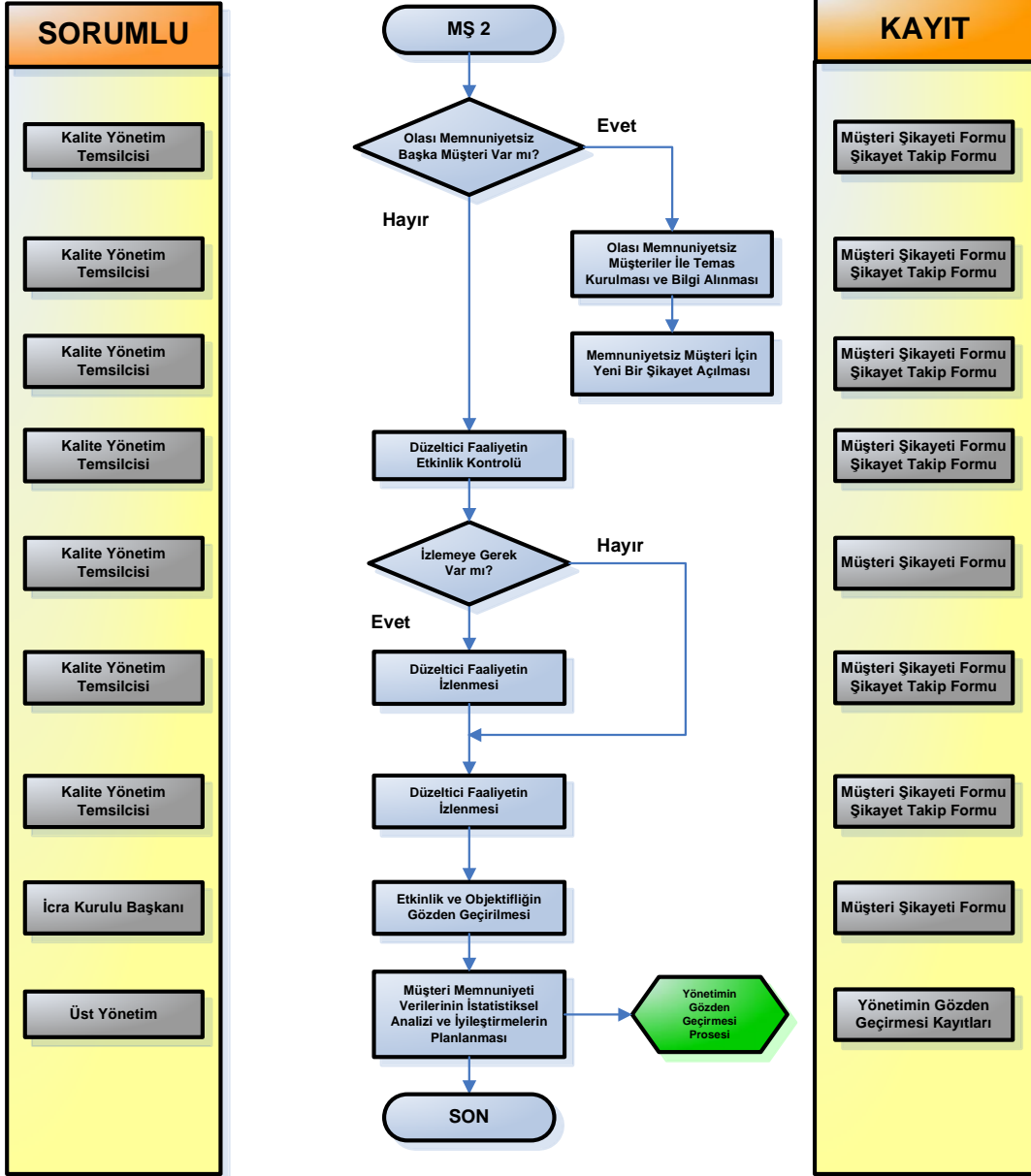
## 3.2.1. Proses Akışı

## MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSESİ -1-



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

## MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSESİ -2-



## 3.2.2. Genel Prensipler

Şikâyetleri ele alma prosesindeki genel prensipler aşağıda yer almaktadır.

- Açıklık:** Müşteri şikâyetleri prosesi müşterilerin erişebileceği ve kolaylıkla anlayabileceği şekilde iletilmiştir. Bu kapsamda müşteri şikâyetleri prosesine ilişkin müşterilerin bilgilendirilmesi amacıyla genel proses ve işleyiş şirket web sayfalarında yer almaktadır. Proses konusunda tüm çalışanlara eğitim verilmektedir.
- Tarafsızlık:** Müşteri şikâyetleri her türlü önyargıdan uzak bir şekilde tarafsız olarak ele alınır. Müşteri şikâyetleri prosesinin amacı hatalı kişileri bulmaktan ziyade ortaya çıkan uygunsuzlukları kalıcı olarak çözmektir.

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

- c) **Gizlilik:** Proses, Müşteri şikayetleri ele alınırken gizlilik ilkesi esastır ve prosesin etkinliğini etkileyebileceği düşünüldüğü durumlarda şikayet eden müşteri ve diğer gerekli bilgiler gizli tutulur.
- d) **Erişilebilirlik:** Müşteri şikayetleri prosesi müşterilerin erişebileceği ve kolaylıkla anlayabileceği şekilde iletilmiştir. Bu kapsamda müşteri şikayetleri prosesine ilişkin müşterilerin bilgilendirilmesi amacıyla genel proses ve işleyiş şirket web sayfalarında yer almaktadır Tedarikçi kaynaklı uygunsuzluklarda uygunsuzluk tedarikçiye iletilmekte ve çözüm mekanizmasına tedarikçide dahil edilmektedir.
- e) **Bütünlük:** Müşteri şikayetinin netleştirilmesi amacıyla sürece hem müşteri hemde uygunsuzluğun kaynaklandığı bölüm dahil edilir ve her iki taraftanda detaylı ve net bilgi alınarak, doğru ve kalıcı çözüm aranır.
- f) **Adil/Eşit Yaklaşım :** Müşteri şikayetleri incelenirken, müşterinin ciro içindeki payı da dahil olmak üzere müşteriler arasında hiçbir farklılık gözetilmez ve her müşteri şikayeti eşit hassasiyet ve önem ile ele alınır. Bunun yanısıra şikayetlerin ele alınmasında dil, din, ırk, cinsiyet gibi ayrımlar yapılmaz.
- g) **Duyarlılık:** Kişisel farklılıklara ve ihtiyaçlara önem verildiğinden dolayı, Her bi müşteri şikayetinde empati yaklaşımı sergilenir ve kişilerin/kuruluşların farklı ihtiyaçları ve hassasiyetleri olabileceği gözönünde bulundurularak proses boyunca müşterilerin hassasiyetleri öğrenilir ve çözümler esnasında dikkate alınır.
- h) **Memnuniyet Odaklılık :** Müşteri şikayetlerinde esas odaklanılan nokta müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. Bu sebeple müşteri memnuniyetini sağlamak için müşterinin önerilen ilk çözümden memnun olmaması halinde çalışma yapılarak müşteriye alternatif çözümler sunulur ve prosesin müşteri memnuniyeti ile sonuçlanmasına odaklanılır.
- i) **Hakkaniyet :** Müşteri şikayetlerinde müşteri memnuniyeti sağlanan dek alternatif çözümlerin araştırılması esastır ancak talepler ve çözümlerde hakkaniyet ilkesi gözetilir ve müşterinin de çözüm odaklı olması ve çözüm taleplerinin şikayetin yarattığı sorun ile uyumlu ve dengeli olması beklenir. Çözüm taleplerinin şikayetin yarattığı sorun ile aşırı dengesizlik göstermesi ve taleplerin aşırıya kaçması halinde hakkaniyet ilkesi dikkate alınır ve şikayet sonuçlandırması ve memnuniyet bu ilke göz önünde bulundurularak ve gerekli denge sağlanılarak yapılır.
- j) **Çalışanın Bilgilendirilmesi :** Müşteri şikayetlerinde uygunsuzluğun kaynaklandığı bölümün ve dolayısı ile çalışanların çözüm sürecine dahil edilmesi esastır ve gerekli bilgilendirme şikayetin kaynağı olan bölüm ve kişilere eksiksiz yapılarak görüş alınır. Söz konusu bilgilendirme esnasında gizlilik esası göz önünde bulundurularak gerektiğinde şikayet eden kuruluş/kişisi gizli tutulabilir.
- k) **Müşterinin dış çözüm hakkı :** Müşteri şikayetlerinde müşteri ile mutabakat sağlanamaması halinde şikayette bulunan müşteri, yasal hukuki yollardan hak aramak gibi dış çözümlere başvurma hakkına sahiptir.

### 3.2.3. Müşteri Şikayetlerinin Alınması ve Ön İnceleme

- 3.2.3.1. Müşteri şikayetleri yazılı ya da sözlü olarak alınabilir. Şikayeti alan kişi şikayet bilgilerini FR.46 Müşteri Şikayeti Formuna yazarak en geç 2 saat (iş günü/standart çalışma saatleri baz alınarak) içerisinde Kalite Yönetim Temsilcisine yazılı olarak iletir. Hedef süre içerisinde teknik olarak yazılı iletme imkanı olmadığı durumlarda şikayet bilgileri tüm detayları ile birlikte sözlü olarak Kalite Yönetim Temsilcisine iletilebilir.
- 3.2.3.2. Kalite Yönetim Temsilcisi FR.46 Müşteri Şikayet Formu ile iletilen şikayeti öncelikli iş olarak ele alır ve şikayet iletildikten itibaren en geç 24 saat (iş günü/standart çalışma saatleri baz alınarak) içerisinde müşteri ile temas kurarak şikayetin alındığı bilgisini iletir ve müşteriden gerekli ek bilgileri temin eder ve şikayetin en geç hangi tarihte cevaplanacağını bildirir.
- 3.2.3.3. Kalite Yönetim Temsilcisi ayrıca şikayeti alır almaz şikayet hakkında üst yönetimi FR.46 Müşteri Şikayet Formu ile bilgilendirir.
- 3.2.3.4. Müşteri şikayetleri, Kalite Yönetim Temsilcisi müşteri ile temas kurduktan sonra en geç 5 iş günü içinde müşteriye şikayet inceleme sonuçları, varsa düzeltici faaliyetler ve memnuniyet için çözüm önerileri ile müşteriye geri dönmelidir.

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

- 3.2.3.5. Müşteri ile yapılan temas esnasında mümkünse Kalite Yönetim Temsilcisi müşterinin şikayetin çözümü ve memnuniyetin sağlanmasına yönelik beklentilerini öğrenir. Müşteri ile yapılan ilk iletişimden elde edilen tüm bilgiler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından FR.46 Müşteri Şikayet Formuna işlenir.
- 3.2.3.6. Kalite Yönetim Temsilcisi elde edilen bilgiler ışığında müşteri şikayetinin haklı olup olmadığını inceler ve şikayet hakkında karar verir.
- 3.2.3.7. Müşteri şikayetinin haklı olması halinde Kalite Yönetim Temsilcisi olası sebepler ve müşterinin memnuniyetinin sağlanabilmesi için çözüm önerilerini belirler. Olası sebepler ve çözüm önerilerinin belirlenmesi sonrası Kalite Yönetim Temsilcisi şikayeti FR.46 Müşteri Şikayet Formu ile uygunsuzluğun kaynaklandığı bölüme iletir.
- 3.2.3.8. Müşteri şikayetinin haklı olmaması halinde Kalite Yönetim Temsilcisi müşteri ile temas kurarak sonucu aktarır ve şikayet haklı olmamasına rağmen müşteriye yardımcı olmaya çalışır ve uygun olduğunda memnuniyeti sağlayacak çözüm önerileri sunarak mutabakat imkanlarını araştırır. Bilgiler FR.46 Müşteri Şikayet Formuna işlenir.
- 3.2.4. Düzeltici Faaliyetin Belirlenmesi
- 3.2.4.1. Müşteri şikayeti uygunsuzluğun kaynaklandığı bölüm tarafından incelenerek uygunsuzluğun nedeni ve alınacak düzeltici faaliyetler belirlenir.
- 3.2.4.2. Uygunsuzluğun kaynaklandığı bölüm uygunsuzluğun nedenini ve alınacak düzeltici faaliyetleri belirlerken Kalite Yönetim temsilcisi tarafından belirtilen olası sebepleri ve çözüm önerilerini dikkate alır.
- 3.2.4.3. Bilgiler uygunsuzluğun kaynaklandığı bölüm tarafından FR.46 Müşteri Şikayet Formuna işlenerek form Kalite Yönetim Temsilcisine gönderilir.
- 3.2.5. Müşteri İle Mutabakatın Sağlanması
- 3.2.5.1. Kalite Yönetim Temsilcisi FR.46 Müşteri Şikayet Formu ile iletilen düzeltici faaliyeti de gözönünde bulundurularak müşterinin sorununu giderebilecek en uygun ve en etkili çözümü belirler.
- 3.2.5.2. Kalite Yönetim Temsilcisi müşteri ile temas kurarak uygunsuzluğun nedeni, alınacak düzeltici faaliyet ve müşterinin memnuniyetini sağlamak amacıyla müşteriye sunulacak çözümü iletir.
- 3.2.5.3. Kalite Yönetim Temsilcisinin önerdiği çözümün müşteri tarafından uygun bulunması halinde mutabakat sağlanır ve mutabık kalınan çözüm en kısa sürede ilgili bölüm tarafından uygulamaya alınır. Uygulama faaliyeti Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından takip ve koordine edilir.
- 3.2.5.4. Kalite Yönetim Temsilcisi çözüm uygulandıktan sonra müşteri ile görüşerek teyit alınır.
- 3.2.5.5. Müşterinin sunulan çözüm önerisini uygun bulmaması ve mutabakat sağlanamaması halinde Kalite Yönetim Temsilcisi varsa alternatif çözüm önerisini müşteriye sunar, eğer hazırda önerilecek başka bir çözüm yok ise Kalite Yönetim Temsilcisi çözüm önerileri konusunda tekrar çalışma yapar.
- 3.2.5.6. Müşteri memnuniyeti sağlamak amacıyla sunulan çözüm önerilerinde sıralamada en uygun ve en etkin başta olmak üzere sıralama yapılır. Sıralamada çözümün şirkete yaratacağı maddi kayıplar dikkate alınmamaktadır.
- 3.2.5.7. Yapılan yeni çözüm önerisi çalışması sonrası Kalite Yönetim Temsilcisi müşteri ile tekrar temas kurarak yeni çözüm önerisini müşterinin onayına sunar. Kalite Yönetim Temsilcisinin önerdiği çözümün müşteri tarafından uygun bulunması halinde mutabakat sağlanır ve mutabık kalınan çözüm en kısa sürede ilgili bölüm tarafından uygulamaya alınır. Kalite Yönetim Temsilcisi müşteri mutabakatına ilişkin bilgileri FR.46 Müşteri Şikayet Formuna işler.

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

- 3.2.5.8. Müşterinin önerilen hiçbir çözümü kabul etmemesi ve mutabakat sağlanamaması halinde şikayet kapatılmaz ve açık bırakılır. Mutabakat sağlanamaması durumunda şikayette bulunan müşteri, yasal hukuki yollardan hak aramak gibi dış çözümlere başvurma hakkına sahiptir.
- 3.2.5.9. Açık kalan şikayetler değerlendirme dönemlerinde izlenmeye devam edilir ve şikayet tarihinden itibaren 1 yıl içerisinde müşterinin bir dış çözüme başvurduğuna dair müşteriden herhangi bir bilgi ya da resmi makamlardan bir bilgilendirme gelmemesi halinde şikayet kapatılır.
- 3.2.5.10. Açık olan şikayetlere ilişkin tüm bilgiler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından FR.46 Müşteri Şikayet Formuna işlenir.
- 3.2.6. Diğer Müşterilerin Durumlarının İncelenmesi
- 3.2.6.1. Şikayette bulunan müşterinin memnuniyetinin sağlanması sonrasında benzer uygunsuzluktan etkilenmiş başka müşteriler olup olmadığı Kalite Yönetim Temsilcisi ve Satış & Pazarlama Bölümü tarafından araştırılır.
- 3.2.6.2. Araştırma sonucunda benzer uygunsuzluktan etkilenmiş olabilecek müşteriler tespit edilmesi halinde Kalite Yönetim Temsilcisi belirlenen müşteriler ile temas kurarak memnuniyet durumlarını öğrenir. Aynı konudan memnuniyetsiz olan müşterilerin herbiri için yeni bir FR.46 Müşteri Şikayet Formu hazırlanır ve benzer aşamalar takip edilerek memnuniyet sağlanır.
- 3.2.6.3. Müşteri memnuniyetine yönelik her türlü çalışma ve müşteri ile iletişim bilgisi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından FR.46 Müşteri Şikayet Formuna işlenir.
- 3.2.7. Düzeltici Faaliyetin Etkinlik Kontrolü ve İzleme
- 3.2.7.1. Alınan düzeltici faaliyetin etkinlik kontrolü Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyetin tamamlanma tarihinden sonra gerçekleştirilir.
- 3.2.7.2. Düzeltici faaliyetin etkinlik kontrolünün uygun olması halinde düzeltici faaliyetin izleme ihtiyacı olup olmadığına Kalite Yönetim temsilcisi tarafından karar verilir. İzleme ihtiyacı olması durumunda izleme süresi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir.
- 3.2.7.3. Düzeltici faaliyetin etkinlik kontrolünün uygun olmaması halinde ek düzeltici faaliyet belirlenir ya da tamamlanma süresi revize edilir. Söz konusu bilgiler için ek bir FR.46 Müşteri Şikayet Formu hazırlanır ve sadece düzeltici faaliyet kısmı kullanılarak mevcut şikayet formuna eklenir.
- 3.2.7.4. İzleme faaliyeti Kalite Yönetim temsilcisi tarafından gerçekleştirilir. İzleme sonucu uygunsa ve düzeltici faaliyetin izleme süresince etkinliği devam ediyorsa Kalite Yönetim Temsilcisi izlemeye uygunluk vererek müşteri şikayetine ilişkin çalışmayı tamamlar. İzleme bilgileri Kalite Yönetim temsilcisi tarafından FR.46 Müşteri Şikayet Formuna işlenir.
- 3.2.7.5. Müşteri ile mutabakat sağlanamayan ve açık tutulan şikayetlerin izlemesi şikayet tarihinden 1 yıl sonra yapılır. 1 yıl sonunda müşterinin dış çözüme yönelmemesi durumunda şikayet kapatılır.
- 3.2.7.6. 1 yıllık izleme süresi içerisinde müşterinin dış çözüme yönelmesi halinde, şikayet açık bırakılır ve dış çözüm sonuçlanana kadar şikayet kapatılmaz
- 3.2.7.7. Açık olan şikayetlerin izleme ve kapama bilgileri Kalite Yönetim tarafından FR.46 Müşteri Şikayet Formuna işlenir.
- 3.2.8. Müşteri Şikayetlerinin Takibi
- 3.2.8.1. Kalite Yönetim Temsilcisi müşteri şikayetlerini etkin olarak takip edebilmek amacıyla FR.47 Şikayet Takip Formunu kullanır.

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

---

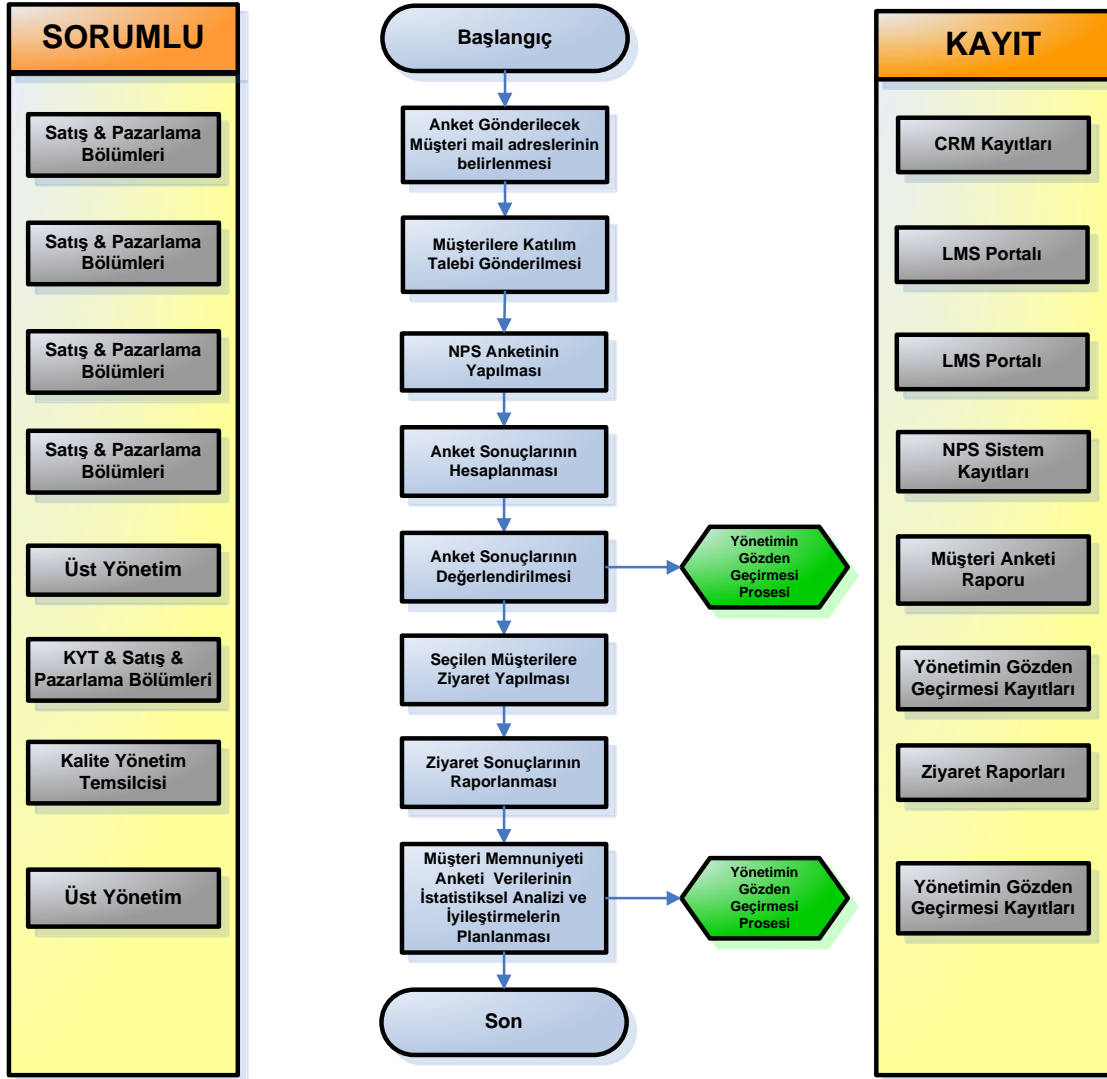
- 3.2.8.2. İlgili aşama tamamlandıça Kalite Yönetim Temsilcisi bilgiyi FR.47 Şikayet Takip Formuna işler.
- 3.2.9. Müşteri Şikayetlerinde Objektifliğin Sağlanması
- 3.2.9.1. Müşteri şikayetlerinin etkin ve objektif olarak ele alındığını doğrulamak amacıyla İcra Kurulu Başkanı 3 ayda bir en az 2 müşteri şikayetini tüm detayları ve akışı ile gözden geçirir. Gözden geçirme sonuçları İcra Kurulu Başkanı tarafından ilgili FR.46 Müşteri Şikayet Formuna işlenir.
- 3.2.9.2. Şikayetin gözden geçirmesi sonrası etkinlik ve veya objektiflikte uygunsuzluk tespit edilmesi halinde İcra Kurulu Başkanı tarafından düzeltici faaliyet başlatılır.
- 3.2.9.3. Söz konusu uygunsuzluğun şikayette bulunan müşterinin memnuniyetini etkileyebilecek bir husus olması halinde müşteri ile temas kurularak gerekli iyileştirmeler planlanır ve müşterinin memnuniyeti sağlanır.
- 3.2.10. Müşteri Şikayetleri Prosesinin Performansının Ölçülmesi, İzlenmesi ve Değerlendirilmesi
- 3.2.10.1. Müşteri şikayetleri analizi periyodik olarak yapılır. Müşteri şikayetleri analizi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Konu hakkında detaylı bilgi PR.18 Veri Analizi Prosedüründe yer almaktadır.
- 3.2.10.2. Müşteri şikayetleri prosesin performansı ve etkinliği, prosese ilişkin belirlenmiş olan ana performans göstergeleri (KPI) ile izlenir. Konu hakkında detaylı bilgi PR.18 Veri Analizi Prosedüründe yer almaktadır.
- 3.2.10.3. Müşteri şikayetleri prosesinin etkinliği, iç denetim prosesi kapsamında denetlenmektedir. Konu hakkında detaylı bilgi PR.09 İç Denetim Prosedüründe yer almaktadır.
- 3.2.10.4. Müşteri şikayetleri prosesi Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında gözden geçirilir. Gözden geçirme esnasında 3.2.10. maddesinde yer alan veriler ve sonuçlar değerlendirilerek düzeltici ve önleyici faaliyetler ve diğer iyileştirme faaliyetleri planlanır. Konu hakkında detaylı bilgi PR.06 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedüründe yer almaktadır.

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

## 3.3. Müşteri Memnuniyeti Anketi

## 3.3.1. Proses Akışı

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ PROSESİ



3.3.2. PDR Group müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki müşteri algılaması ile ilgili verileri izlemek amacıyla müşteri memnuniyeti sistemi kullanılır. Müşteri memnuniyeti sisteminde yılda 1 kez müşteri memnuniyeti anketi yapılmaktadır.

3.3.3. Müşteri Memnuniyeti Anketi LMS Portalı üzerinden NPS adı verilen bir metod ile yapılmaktadır.

3.3.4. NPS anket metodunda, anket konusunda bilgilendirme ve katılım talebi müşterilere mail yoluyla Satış & Pazarlama Bölümü tarafından LMS Portalı kanalıyla iletilir.

3.3.5. NPS anketinin içeriği aşağıda yer almaktadır.

- Aldığınız eğitim ve/veya hizmet ihtiyacınızı karşıladı mı? (1-10 puan)
- Aldığınız eğitim ve/veya hizmet sürecinde fima yetkilileri ile kurduğunuz iletişimi değerlendirir misiniz? (1-10 puan)
- Aldığınız eğitim ve hizmeti başkalarına tavsiye edermisiniz ? (1-10 puan)



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

- 3.3.6. NPS anketi girilen veriler sistem vasıtasıyla değerlendirilir ve NPS skoru adı verilen memnuniyet seviyesi adı verilir. NPS skorunun yanısıra skoru etkileyen başlıkların dağılımını da belirlenir.
- 3.3.7. Müşteri memnuniyetine ilişkin rapor LMS portalı üzerinden Satış & Pazarlama Bölümleri tarafından hazırlanır.
- 3.3.8. Anket sonuçları hakkında hazırlanan rapor üst yönetim tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında değerlendirilir.
- 3.3.9. Değerlendirme sonuçlarında aksiyon planı hazırlanır ve ziyaret edilip detaylı değerlendirme yapılacak müşteriler belirlenir.
- 3.3.10. Memnuniyet ziyaretleri Satış & Pazarlama Bölümleri ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır ve müşteri ile memnuniyeti hakkında görüşülür. Ziyarete görüşülen konular hakkında üst yönetime rapor sunulur.
- 3.3.11. Üst yönetim, anket sonuçları ve ziyaret raporları ışığında, iyileştirme planlarını hazırlar ve uygulamaya alır.
- 3.4. Risk ve Fırsat analizi çalışmalarında müşteri memnuniyeti süreci gözden geçirilir ve gerekli aksiyonlar planlanarak uygulanır.

### 4. Kayıtların Muhafazası

FR.46 Müşteri Şikayet Formu, FR.47 Şikayet Takip Formu, hazırlanan raporlar, NPS anket kayıtları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından bilgisayar ve kağıt ortamında muhafaza edilir.

### 5. İlgili Dokümanlar

TS ISO 10002 Kalite Yönetimi – Müşteri Memnuniyeti – Kuruluşlarda Şikayetlerin Ele Alınması İçin Kılavuz Bilgiler  
PR.06 Yönetimin Gözden Geçirmesi  
PR.09 İç Denetim  
PR.18 Veri Analizi  
PR.19 Risk & Fırsatların Değerlendirilmesi

### 6. Revizyon Kaydı

Rev 00 : İlk Yayın

### 7. Ekler

FR.46 Müşteri Şikayet Formu  
FR.47 Şikayet Takip Formu

<p><b>HAZIRLAYAN</b></p>  <p>Elvin COŞKUN Kalite Yönetim Temsilcisi</p>	<p><b>KONTROL EDEN</b></p>  <p>Elvin COŞKUN Kalite Yönetim Temsilcisi</p>	<p><b>ONAY</b></p>  <p>Meltem ŞAKARCAN İcra Kurulu Başkanı</p>
--	--	---

## MÜŞTERİ ŞİKAYETİ FORMU

Müşteri :

Tarih :

### ŞİKAYETİN ALINMASI

Şikayeti Bildiren :

Şikayet Konusu Hizmet :

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Eğitim Danışmanı | <input type="checkbox"/> Eğitim Planlama      | <input type="checkbox"/> Satış & Pazarlama |
| <input type="checkbox"/> Eğitim İçerği    | <input type="checkbox"/> Eğitim Sonrası Takip | <input type="checkbox"/> Diğer .....       |

Açıklama :

Şikayeti Alan

### MÜŞTERİ İLE ÖN GÖRÜŞME

Kalite Yönetim Temsilcisi :

Tarih

### ŞİKAYET HAKKINDA ÖN İNCELEME

Olası Sebepler

Müşteri Memnuniyetini Sağlayabilecek Çözümler

- |   |  |  |                                |
|---|--|--|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Hizmetin Tekrarı | <input type="checkbox"/> İndirim yapılması | <input type="checkbox"/> Ücretsiz / İndirimli başka hizmet sunulması | <input type="checkbox"/> Diğer |
|---|--|--|--------------------------------|

Şikayet Haklı mı?

EVET

HAYIR

İlgili Bölüm :

Kalite Yönetim Temsilcisi

Tarih

### UYGUNSUZLUĞUN KÖK NEDENİ VE ALINACAK DÜZELTİCİ FAALİYETLER

Bölüm Yetkilisi :

DF Tamamlanma Tarihi :

**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE MUTABAKATI**

Müşteri ile mutabakat sağlandı  Müşteri ile mutabakat sağlanamadı, şikayet açık bırakılacak.

Görüşülen Müşteri Yetkilisi Adı Soyadı / Ünvanı :

Çözüm Uygulamaya Alındı ve Etkin :  EVET  HAYIR

Müşteriden Teyit Alındı :  EVET  HAYIR

Kalite Yönetim Temsilcisi : Tarih :

**OLASI MEMNUNİYETSİZ DİĞER MÜŞTERİLER**

Memnuniyetsiz başka müşteri var mı? :  EVET  HAYIR

Not : Memnuniyetsiz her müşteri için yeni bir şikayet formu açılacaktır.

Kalite Yönetim Temsilcisi :

**DÜZELTİCİ FAALİYET ETKİNLİK KONTROLÜ VE İZLEME**

Etkinlik Kontrol Sonucu  UYGUN  UYGUN DEĞİL

Kalite Yönetim Temsilcisi : Tarih :

İzleme Sonucu  UYGUN KAPANDI  UYGUN DEĞİL

Kalite Yönetim Temsilcisi : Tarih :

**ETKİNLİK VE OBJEKTİFLİĞİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ**

Şikayet etkin ve objektif ele alınmış mı?  EVET  HAYIR

İcra Kurulu Başkanı : Tarih :

**AÇIK BIRAKILAN ŞİKAYETİN KAPATILMASI**

Müşteri şikayetin açık tutulduğu 1 yıl boyunca dış bir çözüme yönelmedi, şikayet kapatılmıştır.

Müşteri dış çözüme yönelmiştir, dış çözüm sonuçlanana kadar şikayet açık tutulacaktır.

Kalite Yönetim Temsilcisi : Tarih :

