

DURMA MÜŞTERİ MEMNUNİYET SİSTEMİ UYGULAMA PROSESİ

FAALİYET

1 - www.durmazlar.com.tr adresindeki İletişim sayfası ile Durmazlar Merkez ve diğer lokasyonların iletişim ve adres bilgileri
- www.durmazlar.com.tr adresindeki İletişim - Müşteri İlişkileri sayfasında yer alan "Bize Ulaşmak İçin Tıklayınız" Linki ile geri bildirim formu
- Ziyaretler sırasında yapılan yüz yüze görüşmeler ilgili bölümler tarafından yapılan
- Müşteri Memnuniyet Anketleri ile müşterilerimiz tarafından gelen her türlü iletişim talebi kayıt altına alınır.

2-Geri bildirimlerin iletilmesi sırasında aşağıda yer alan bilgilerin Durmazlar A.Ş. ulaştırılması,çözüm sürecinin daha hızlı ilerlemesini sağlayacaktır:

- Firma adı ve geri bildirimde bulunan kişiye ait iletişim bilgileri
- Geri bildirim konu olan Durmazlar şirket ve bölüm bilgisi
- Mevcut ise Ürün/Hizmet vb. tanımlayıcı bilgiler
- Geri bildirimde bulunan müşterinin Durmazlar AŞ'den beklentileri

3-Müşteri iletişim isteği

- web sitesi üzerinden
- Telefon ile
- E-mail ile
- Durmazlar çalışanı aracılığı ile gelebilir.
Gelen müşteri isteklerinin takip edilmesi

4-Müşteri iletişim isteği Çağrı Merkezi tarafından katagorize edilerek IFS girişi yapılır.

Şikayetin kayıt altına alındığına dair müşteriye otomatik mail gönderilir. Bu işlem bir iş günü içerisinde gerçekleşir. Gelen Bildirim olumlu ise müşteriye teşekkür maili atılarak geri bildirim yapılır.

Aşağıdaki maddeler dikkate alınır.

- Şikâyetin tarifi ve ilgili yardımcı verileri,
- İstenen telafi etmeyi,
- Şikâyet edilen ürünler veya bunlarla ilgili kuruluş uygulamalarını,
- Cevap için son tarihi,
- Kişiler, kısım, şube, kuruluş ve pazar bölümü hakkındaki verileri,
- Yapılan ilk faaliyeti

5-Yüksek Önem Sınıfları;

- Kaza, yaralanma, can kaybı veya iş sağlığı ve güvenliğine
- Çevre güvenliği
- Yasalara aykırı uygulamalar
- Müşterilerin faaliyetlerinin durmasına neden olan sorunlar

6-Normal Önem Sınıfları;

- Finansal
- Müşterilerin faaliyetlerinin aksamasına neden olan sorunlar
- Müşteri malında meydana gelen hasar, kayıp vb. durumlar
- Teslimat ile ilgili oluşan sorunlar
- İletişim ve bilgi akışı ile ilgili sorunlar
- Çalışanlarının davranışları ile ilgili konular

7-Düşük Önem Sınıfları;

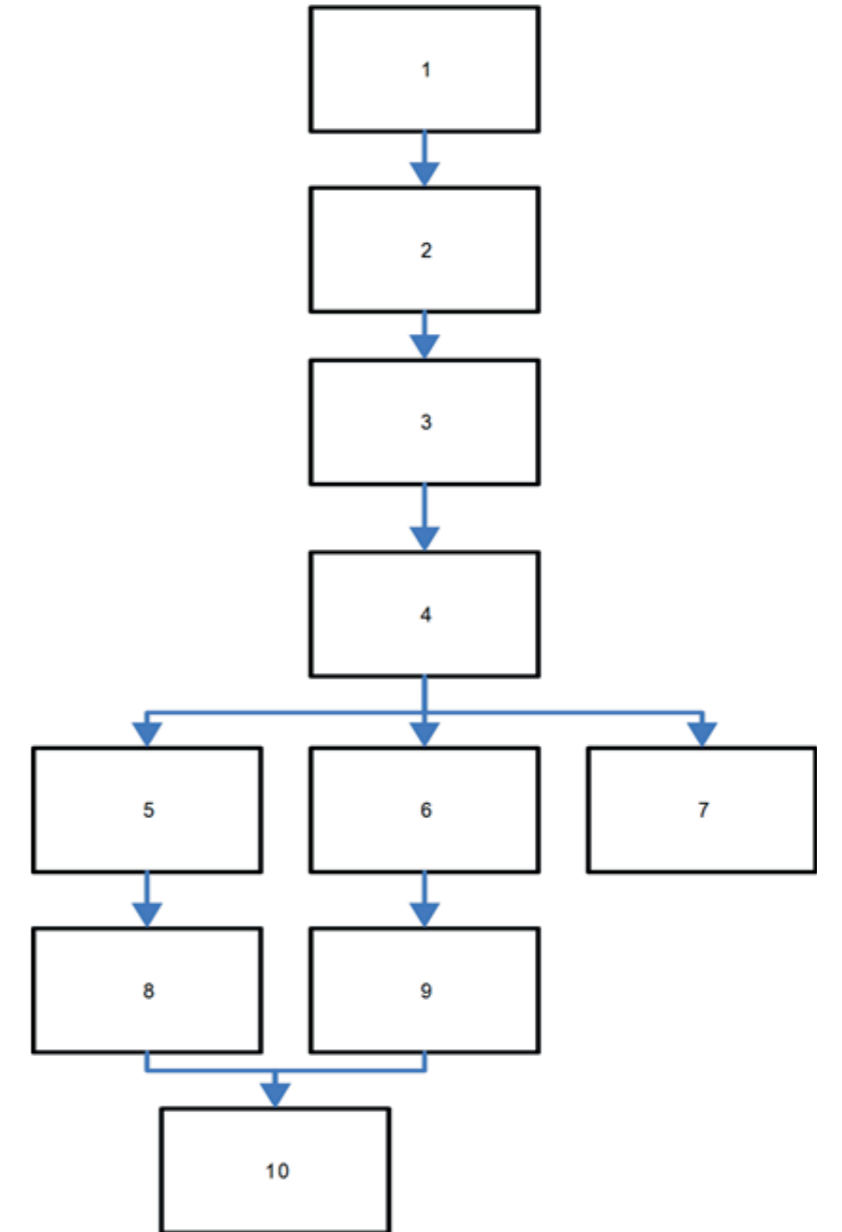
- Taraflar arasındaki sözleşmeye aykırı istekler
- Faaliyet alanları dışında kalan konular
- Çalışanlarının kılık-kıyafetleri ile ilgili konular

8-Yüksek Önemli sınıfta olan iletişim istekleri için Çağrı Merkezi Uzmanı ilgili departmanlara bilgi maili gönderir. Yüksek Önemli sınıfta olan iletişim istekleri aynı iş günü içerisinde çözüm önerisi ile dönüşülür. Yurt içi isteklerde 2 iş günü içerisinde müdahale yurt dışı isteklerde ise max. 15 iş günü içerisinde müdahale edilir.

9-Normal Önemli sınıfta olan iletişim istekleri için Çağrı Merkezi Uzmanı ilgili departmanlara bilgi maili gönderir. Normal Önemli sınıfta olan iletişim istekleri 7 iş günü içerisinde çözüm önerisi ile dönüşülür. Yurt içi isteklerde 7 iş günü içerisinde müdahale yurt dışı isteklerde ise max. 20 iş günü içerisinde müdahale edilir.

10-Yüksek ve Normal Önemli sınıfta olan iletişim istekleri Müşteri Şikayetleri Toplantısı Prosesine göre işlem görmek üzere gündem edilerek kayıt altına alınır. Ele alınmış istek daha projelerde değerlendirilmek üzere kurumsal bilgi olarak değerlendirilir.

AKIŞ



DURMA