

Müşteri Şikayet ve Memnuniyet Yönetimi Süreci

ISO 10002 hedeflerimiz doğrultusunda, müşteri şikayeti ele alma ve kapanma süreci aşağıdaki gibidir.

Müşteri İletişim Kanalları

Müşterilerimizin aşağıda belirtilen başlıca iletişim kanallarından bize ulaşması mümkündür.

- www.eurotec-ep.com
- Santral Telefonu (0282 265 12 00)
- Müşteri ziyaretleri
- Müşterilerin iletişimde olduğu EUROTEC 'in personel e-mailleri
- Müşterilerin iletişimde olduğu EUROTEC 'in personel telefon hatları

Şikayetleri Kayıt Altına Alma ve Şikayet Sahibini Bilgilendirme

Tüm müşteri şikayetleri Müşteri Şikayetleri Yönetim Prosedürü ve Müşteri Şikayetleri Ele Alma ve Kapanma sürecimiz gereğince kayıt altına alınmakta ve değerlendirilmektedir.

Şikayet başvuruları alındıktan sonra Şikayetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili yazılım sistemimize kaydedilir ve çözümlenmek üzere ilgili birimlere yönlendirilmektedir. İlgili yazılım sistemimizin Müşteri Şikayetleri ekranında yapılan her kayıt, her bir şikayet için benzersiz bir tanımlama kodu oluşturur. Uzman ekipler tarafından her şikayet dikkatli ve özenli bir şekilde incelenmekte ve şikayetin çözüm aşamasında yapılan her işlem kayıt edilmektedir.

Şikayet başvurularının alındığına dair başvuru sahibine elektronik posta yolu ile ya da sözlü olarak 2 iş günü içerisinde bilgi verilmektedir.

Çözüm süreci sırasında müşteri, şikayetini telefon ya da e mail ile takip edebilmektedir. Kalite Sistemleri Departmanı öncülüğünde yapılan toplantı sonrasında aksiyonlar belirlenmekte ve müşteriye alınacak aksiyon bilgisi verilmektedir. Şikayet kapandığında ise şikayetin kapanması ile ilgili müşteriye bilgi verilmektedir.

Şikayetin Değerlendirmesi

- Eurotec Satış Şart ve Koşulları dokümanında belirtilen süre ve hususlara uygun şikayetler değerlendirmeye alınır,
- Alınacak acil önlemler ilgili yazılım sistemimiz içerisinde belirtilir. (Bilgilendirmeye müşteri şikayetleri bilgilendirme grubunu konulur.)
- Müşteri şikayeti münferit toplantılarda Üretim, Üretim Planlama, Kalite Kontrol, Satış, Satınalma, Kalite Sistemleri Departmanı ve Ar-Ge departmanlarının katılımıyla değerlendirilir.
- Müşteri şikayet sürecinin tüm aşamaları ilgili yazılım sistemimiz üzerinde takip edilir.
- Müşteriye sözlü ve/veya yazılı geri bildirim Şikayetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi, vekili, Teknik Pazarlama Yöneticisi ya da Direktörler tarafından yapılır.
- Şikayetin aciliyet ve öneminin yüksek olduğu durumlarda gerekiyorsa müşteri yerinde ziyaret edilir ve/veya derhal şikayetçi ile iletişime geçilir.

Amacımız, şikayetlerin ilk seferde doğru değerlendirilmesi ve çözümlenmesidir.

Yapılan incelemeler neticesinde, Şikayetin türüne göre testler ve değerlendirme bulguları ilgili sorumlular tarafından e-mail ile Şikayetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi'ne bildirilir.

Eğer, Şikayetçi yapmış olduğu Őikayette haklı bulunursa söz konusu mağduriyet Őikayetçiyle karşılıklı olarak varılacak mutabakata göre giderilir. Eğer Őikayetçinin kendi uygulamalarından doğan bir uygunsuzluk söz konusu ise bu durum gerektiğinde alternatif çözümler üretilerek Őikayetçiye iletilir.

Müşteri ile Mutabakatın Sağlanması ve İzleme

Çözümün müşteri tarafından uygun bulunması halinde mutabakat sağlanır ve mutabık kalınan çözüm en kısa sürede ilgili bölüm tarafından uygulamaya alınır.

Müşterinin sunulan çözüm önerisini uygun bulmaması ve mutabakat sağlanamaması halinde Şikayetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi varsa alternatif çözüm önerisini Őikayetçiye sunar, eğer 2 defa çözüm yolu önerilmiş ve bu çözüm yollarını kabul etmemişse ya da hazırda önerilecek başka çözüm önerisi yoksa Şikayetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi müşteriye dış kaynaklı çözüm yolları önerebilir.

Őikayetçinin önerilen hiçbir çözümü kabul etmemesi ve mutabakat sağlanamaması halinde Şikayet kapatılmaz açık bırakılır (sadece hukuki yollara başvurulacak ise). Mutabakat sağlanamaması durumunda Őikayette bulunan müşteri, yasal hukuki yollardan hak aramak gibi dış çözümlere başvurma hakkına sahiptir.

Açık kalan Şikayetler değerlendirme dönemlerinde izlenmeye devam edilir ve Şikayet tarihinden itibaren 3 ay içerisinde Őikayetçinin dış çözüme başvurduğuna dair Őikayetçiden herhangi bir bilgi ya da resmi makamlardan bir bilgilendirme gelmemesi halinde Şikayet kapatılır.

3 ay izleme süresi içerisinde Őikayetçinin dış çözüme yönelmesi halinde, Şikayet açık bırakılır ve dış çözüm sonuçlanana kadar Şikayet kapatılmaz.

Sürekli İyileştirme

EUROTEC Şikayet Yönetimi sürecinin etkinliği ve verimliliğini sürekli iyileştirmek amacı ile aşağıdaki çalışmalarını yapmaktadır.

İlgili çalışanlarına periyodik olarak verilen Şikayet Yönetimi için gerekli teknik ve prosedür eğitimlerini aldirmek,

En iyi Şikayetleri ele alma uygulamalarının araştırılması için olanak bulunduğunda düzenlenen başka firma ziyaretleri, Kullanılan Şikayet yönetimi sistemlerinin sürekli geliştirilmesi için memnuniyet mesajı alan personelimizin toplantılarda takdir edilmesinin sağlanması,

Şikayetler için alınan aksiyonlar ile ilgili tüm çalışanlara bilgilendirme yapmak,

Kişisel Olmayan Şikayet Verileri

Kişisel Olmayan İstatistikî Şikayet Verileri kamuoyu ile paylaşılmaz.