

# MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ İŞLEYİŞ MEKANİZMASI

MÜŞTERİNİN ULAŞTIĞI KANAL ARACILIĞI İLE (WEB MAİL, ŞİKAYET FORMLARI, TELEFON VB.) ŞİKAYET ALINIR.

MÜŞTERİYE ŞİKAYETİN ALINDIĞINA DAİR DÖNÜŞ YAPILIR. (3 İŞ GÜNÜ)

ŞİKAYET KAYIT ALTINA ALINIR VE GEREKLİ DÜZELTMELER YAPILIR.

ŞİKAYET HIJYEN KALİTE YÖNETİM BİRİMİNE İLETİLİR.

ŞİKAYETİN KÖK NEDENİ TESPİT EDİLİR VE AKSİYONLAR ALINIR.

MÜŞTERİ GÖRÜŞMESİ YAPILIR.

MÜŞTERİYE  
ULAŞILIRSA;

MÜŞTERİYE  
ULAŞILMAZSA;

MÜŞTERİ İLE ALINAN AKSİYONLAR  
PAYLAŞILIR.

İDARI İŞLERE BİLGİ VERİLİR.  
AKSİYONLAR PAYLAŞILIR.

MÜŞTERİ MEMNUN KALIRSA ŞİKAYET  
KAPATILIR.

İLGİLİ GÖRÜŞME OPERASYON YÖNETİCİSİNE  
VE HKY DEPARTMANINA İLETİLİR.

MÜŞTERİ ALINAN AKSİYONLARI YETERSİZ GÖRMESİ  
DURUMUNDA TEKRAR AKSİYON ALINIR VE MÜŞTERİ İLE  
TEKRAR PAYLAŞILIR.

SÜREÇ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ SAĞLANANA KADAR  
DEVAM EDER, TÜM ÇÖZÜM YOLLARI VE  
AKSİYONLAR UYGULANIR.

TÜM GÖRÜŞMELER YAZILIMA GİRİLİR.

