



## Müşteri Şikayetleri Yönetimi Prosedürü

Doküman No	KK.PRS.03
Yayın Tarihi	01.09.2022
Revizyon No	-
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	1/4

### 1. AMAÇ:

**Bu prosedürün amacı,** Firmamız tarafından müşteriye sunulmuş olan hizmetlerle ilgili şikayetlerin incelemeye alınarak çözümlenmesi için yapılacak işlemleri tanımlamak. Müşteri geri beslemelerini ziyaret, anket vb. yöntemlerle değerlendirmektir.

### 2. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

Müşteri Memnuniyet Anketi Formu

### 3. SORUMLULUK:

Bu prosedürün uygulanmasından Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi başta olmak üzere Müşteri Şikayetlerine konu olan tüm personel sorumludur.

### 4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**Müşteri:** Ürün veya hizmetlerini satın alma/kullanma kararını vermiş kişilerdir.

**Müşteri Şikâyeti:** Ürün ve hizmetlerimiz ile ilgili olarak vermiş olduğumuz söz ve taahhütlerdeki noksanlık, algılanan hizmet kalitesi ve performansımızın düşüklüğü nedeniyle, tarafımıza sözel veya yazılı iletilen ve sonucunda açık veya üstü örtülü bir yanıt/çözüm beklenen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir.

**Müşteri Önerisi:** Ürün veya hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik olarak, müşterilerden gelen bildirimlerdir.

**Teşekkür Bildirimi:** Müşterileri tarafından ürün veya hizmetlerimize yönelik olarak iletilen memnuniyet bildirimleridir.

**Müşteri Memnuniyeti:** Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi

**DF:** Düzeltici Faaliyet

### 5. MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ

#### 5.1. MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİNİN ALINMASI VE İZLENMESİ

Geri bildirimlerinde bulunurken müşterilerin dikkat etmesi gereken hususlar şöyledir;

- Şikâyette bulunan kişinin vasfı (şahsen veya vekâleten)
- Şikâyetçinin bilgileri (adı-soyadı ve iletişim bilgileri)
- Şikâyete konu olan ürün veya hizmetin tanımlanması
- Şikâyetin açıklanması
- Memnuniyet için beklenen uygulama

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	MÜDÜR
Yusuf Ziya Kaplan	Osman Piroğlu



## Müşteri Şikayetleri Yönetimi Prosedürü

Doküman No	KK.PRS.03
Yayın Tarihi	01.09.2022
Revizyon No	-
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	2/4

Piroğlu Metal Müşteri Hizmetlerine ulaşmak için aşağıdaki yollar kullanılabilir.

**5.1.1. Piroğlu Metal Müşteri İletişim Hattı:** “0216 583 00 86” numaralı telefon hattını arayarak tüm bildirimler sözlü olarak iletilebilir. Bildirimler kayıt altına alınır ve çözüm süreci başlatılır. Danışma hattı hafta içi 09.00- 17.00 saatleri arasında hizmet vermektedir.

**5.1.2. Web Sayfası:** Piroğlu Metal <https://www.piroglumetal.com.tr/> adresinden web siteleri; “İletişim Formu” bölümüne girilir. İlgili form doldurularak yazılı geri bildirim yapılabilir.

**5.1.3. Fax:** Firmamızın 0216 583 00 86 numaralı fax numarasına yazılı geri bildirimler yapılabilir.

**5.1.4. Posta:** Aşağıdaki adrese posta, kargo gibi kanallar ile yazılı bildirimler yapılabilir. **Posta adresimiz:** Şekerpınar Mah. Tepeören Cad. Tuzla Plus No:18/9 Çayırova/Kocaeli

### 5.2. ŞİKÂyetLERİN ALINMASI:

Şikâyetlerin etkin bir şekilde ele alınabilmesi için yardımcı bilgilere ihtiyaç duyulduğunda müşteri aranır ve ek bilgiler alınarak çözüm süreci başlatılır. Şikâyet haricinde gelen diğer geri bildirimler aşağıda ki şekilde değerlendirilmektedir.

**5.2.1. Memnuniyet/Teşekkür:** Müşterilerimiz tarafından bize ulaştırılan memnuniyet bildirimleri şirket genelinde duyurulur ve müşterimize teşekkür mesajı gönderilir.

**5.2.2. Bilgi:** Tarafımızdan talep edilen bilgiler en kısa zamanda şirket içinde ilgili departmandan temin edilir ve müşterimize ulaştırılır. Şirketimizde mevcut olmayan veya gizli statüsünde bulunan bilgiler paylaşılmaz.

**5.2.3. Talep- Öneri :** Müşterilerimizden gelen ürün ve hizmetlerimiz hakkındaki talep ve öneriler ilgili departmanlara yönlendirilir.

### 5.3. ŞİKÂyetİN ALINDIĞININ BİLDİRİLMESİ VE GERİ BİLDİRİM

Geri bildirimler alındığında e-mail, sms, veya telefon ile müşterilere bildirimlerinin alındığı ve çözüm sürecinin başlatıldığına dair bilgi verilir. İlk kabulden nihai bir karara varılana kadarki tüm proses boyunca şikâyet takip edilir. Müşteriye isteği üzerine veya önceden belirlediğimiz zaman aralıkları ile durum bilgisi verilir. Mevcut ve potansiyel uygunsuzlukların sebeplerini gidermek ve tekrarını önlemek için karşılaşılan uygunsuzlukların etkilerine uygun olarak tedbir alınmasını sağlamak üzere ilgili bölümlere “Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler (iyileştirme) Prosedürüne” göre DÖF açılır.

### 5.4. ŞİKAYETİN ÇÖZÜM VE TAKİP SÜRECİ

Kayıt/Çözüm aşamasında şikâyetle ilgili olan tüm şirket bilgileri, yazışmalar, telefon görüşmeleri, servis formları, varsa önceki benzer şikâyetler kayıt edilir. Kaydedilen geri bildirimlerin çözüm süreci benzersiz bir numara verildikten sonra başlatılır. Şikâyet alındıktan şikâyetin çözümü süreci ve aşaması hakkında müşteriye bilgi verilir. Çözüm sonucu telefon ile müşteriye iletilir ve memnuniyet onayı alınır. Her koşulda müşteri şikâyeti, makul olan

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	MÜDÜR
Yusuf Ziya Kaplan	Osman Piroğlu



## Müşteri Şikayetleri Yönetimi Prosedürü

Doküman No	KK.PRS.03
Yayın Tarihi	01.09.2022
Revizyon No	-
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	3/4

tüm çözüm yöntemleri tükenene ya da müşteri memnuniyeti sağlanana kadar takip edilir. Şikâyetleri iyileştirme fırsatına dönüştürmek için kategoriler oluşturulur ve kök nedenleri analiz edilir. En çok şikâyet alınan konular/Kritik şikayetler tespit edilir ve Kalite Yönetim Bölümü, Müşteri ile birlikte toplantılar düzenlenir. Şikâyetin giderilmesi ve tekrarının önlenmesi için düzeltici faaliyet uygulaması gerekli ise, şikâyetin ilgili olduğu departman sorumlusuna DF açılır ve takip edilir. İlgili DF kaydın araştırılması sonuçlandırılması ve uygulamaya alınması departman sorumlusuna aittir.

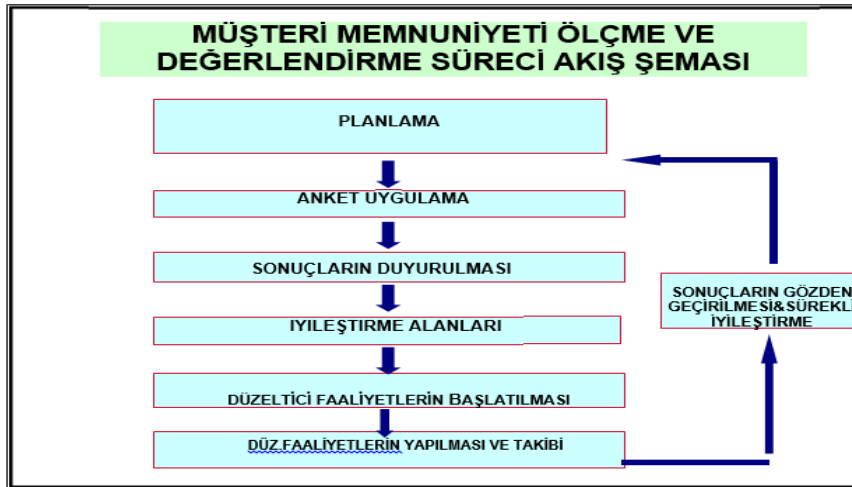
### 5.5. ŞİKÂyetLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Şikâyet yönetimi için kullanılan çözüm sisteminin uygulanışı ile birlikte ortaya çıkacak veriler sistematik olarak, tekrarlayan ve tekil şikâyetler, tanımlamak ve şikâyetlerin altında yatan sebepleri elemeye yardım etmek için analiz edilir. Analiz için tüm bölümlerle 3 aylık periyotlarla bir araya gelinerek toplantı düzenlenir. Veri analizleri neticesinde kritik müşteri şikâyetlerinin tekrar oluşmasını önleyecek çözümler üretilmeye çalışılır ve bu konuda Sürekli İyileştirme (Düzeltilici ve Önleyici) Prosedürü'ne göre düzeltici faaliyet açılabilir. Bu toplantılarda esas gündem, gelen müşteri şikâyetleri hakkında şikâyet sınıfları, hata türleri, ürün cinsleri, hizmet türleri gibi birçok sınıfta veri analizi yapmaktır. Toplantı neticesinde alınan kararlar ilgili süreç sahipleri ile Toplantı notları şeklinde paylaşılır.

### 5.6. ŞİKÂyet YÖNETİM PROSESİNDE MEMNUNİYET

Geri bildirimde bulunan müşterilerin şikâyet yönetim prosesiyle ilgili memnuniyetlerinin seviyesini belirlemek için düzenli olarak müşteri memnuniyet ölçme anketleri yapılır. Memnuniyet anketleri sonuç raporları ile birlikte 6 aylık periyotlarda toplantı yapılarak ilgili bölümlerle paylaşılır.

### Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Süreci Akış Şeması:



HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	MÜDÜR
Yusuf Ziya Kaplan	Osman Piroğlu



## Müşteri Şikayetleri Yönetimi Prosedürü

Doküman No	KK.PRS.03
Yayın Tarihi	01.09.2022
Revizyon No	-
Revizyon Tarihi	-
Sayfa No	4/4

### 5.6.1. Planlama:

Yıllık anket planı her yılın başında hazırlanır. Müşteri anketinin uygulama yöntemi her müşteri grubu için yüz yüze, posta, telefon, mail vb. yöntemlerden uygun olan biri seçilerek belirlenir.

### 5.6.2 Anket Uygulama:

Anketler Kalite Bölümü tarafından uygulanır. Müşterilere, anketin amacı, uygulanacağı yöntem hakkında bilgi verilir. Anketler 6 ayda 1 kez uygulanır. Anketlerin sonuçları raporlanır. Bu raporlarda ankete katılan müşteriler ve yaptıkları yorumlar bulunur. Anket esnasında müşteri acil çözüm gerektiren bir problem bildirirse, bu problem derhal ele alınarak şikayet süreci kapsamında incelenir ve müşteri memnuniyeti sağlanacak şekilde çözümlenir.

### 5.6.3. Sonuçları Duyurma:

Anketler tamamlandıktan sonra sonuçlar, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından raporlanır, (istatistiksel olarak) Müdüre sunulur.

### 5.6.4. İyileştirme alanları:

Anket sonuçlarının değerlendirilmesinden sonra yıllık iyileştirme planlarına temel olacak öncelikler,

- Önceki yıllara göre performans,
- Müşterilerin öncelikleri (bağlılığı etkileyen konular),
- Rakiplere göre durum,
- Firmamızın stratejik öncelikleri göz önünde bulundurularak hazırlanır ve ilgili bölümlerden bu konulardaki iyileştirme planları istenir.

### 5.6.5 Düzeltici Faaliyetlerin Başlatılması:

Önceliklere göre belirlenen memnuniyetsizlik alanları için ilgili bölümler tarafından düzeltici faaliyetler başlatılır.

### 5.6.6. Düzeltici Faaliyetlerin Yapılması Ve Takibi:

Düzeltici faaliyetlerin yapılması ve takibi belirli aralıklarla izlenir.

### 5.6.7. Sonuçları Gözden Geçirme & Süreç İyileştirme:

Anket sonuçları ankette yer alan unsurlarla ilişkilendirilip performans göstergelerinin düzenli olarak ölçülmesi ve izlenmesiyle gözden geçirilir. Belirli aralıklarla anket sürecinin işleyişi gözden geçirilerek, varsa aksaklıklar belirlenir, düzeltici faaliyetlerin yapılmasıyla süreçte sürekli iyileştirme sağlanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	MÜDÜR
Yusuf Ziya Kaplan	Osman Piroğlu