	MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN İZLENMESİ, ÖLÇÜLMESİ PROSEDÜRÜ	Kodu	RH.P.KG.007
		Yayın Tarihi	01.12.2013
		Sayfa	1 / 6
		Revizyon No	10
		Revizyon Tarihi	03.03.2023

1 - AMAÇ

Bu prosedürün amacı: Müşteri şikâyetleri dâhil olmak üzere ürün bilgisi hakkında müşteri geri beslemesi, ürünün müşteri şartlarını ne dereceye kadar karşılayıp karşılayamadığı yönünde bilgiyi izlemek ve bu bilgiyi müşteri memnuniyetinin artırıcı yönde kullanmak için metotlar belirlemektir.

2 - UYGULAMA ALANI

Kalite Yönetim Sistemindeki müşteri geri beslemesini sağlayan, müşteri memnuniyetinin seviyelerini belirleyen, artırıcı önlemler alınması ve alınan önlemlerin takibini sağlayan tüm süreçleri kapsar.

3 – SORUMLULUKLAR

Bu prosedür de yer alan tüm faaliyetlerin yürütülme sorumluluğu, Pazarlama Bölümü Müdürü, Müşteri İlişkileri Sorumlusu ve Uzman Yardımcısı, Satış Bölümü Müdürleri ve Sorumluları İle Birlikte Personelleri ve Kalite Kontrol Sorumlusuna aittir.

4 - TANIMLAR

Müşteri: Bir mal veya hizmeti bir bedel ödeyerek alan kişi veya kurum

Hata: İstemeyerek ve bilmeyerek yapılan yanlış, kusur, yanılma, yanlış

Hizmet: Maddi bir niteliği olmayan ve fayda sağlayan soyut bir iktisadi faaliyet

İade: Müşterinin isteklerinin karşılanamadığı malın geri çevrilmesi


5 – UYGULAMA

5.1.MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ

Şikâyetin ele alma prosesi ile ilgili bilgiler (Müşteri ile iletişim kanalları, iletişim şekli, cevaplandırma vs) ile ilgili bilgiler <https://www.royalhali.com/> web sitesinde iletişim bölümünde bildirilmiştir.

5.1.1.) 5.1.1.Çağrı merkezi hizmetimiz kendi çağrı merkezimizde ULAKBEL yazılımı kullanılarak sağlanmaktadır.

Hazırlayan	Onaylayan
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI	İÇ DENETİMLER VE KYS MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN İZLENMESİ, ÖLÇÜLMESİ PROSEDÜRÜ	Kodu	RH.P.KG.007
		Yayın Tarihi	01.12.2013
		Sayfa	2 / 6
		Revizyon No	10
		Revizyon Tarihi	03.03.2023


5.2.1.) Royal Bcf (ihracat)

- a) **Şikâyetlerinin Alınması:** Şikâyet mail yolu ile ilgili Satış Temsilcisine gelir. Şikâyeti alan Satış Temsilcisi Şikâyeti ULAKBEL sistemine kayıt oluşturarak benzersiz takip numarasını alır.
- b) **Şikâyetin Araştırılması:** Şikâyet sisteme girildiğinde teknik inceleme gerektiriyor ise Kalite Güvence Satış Temsilcisi ULAKBEL yazılımı kullanılarak gelen müşteri şikâyetinin sebebini araştırır, hataya ilişkin kök neden analizi gerçekleştirir ve gerekli olduğu durumlarda şikâyetin içeriğine bağlı olarak tespit edilmiş olan bir hata varsa ilgili bölüm sorumlusuyla değerlendirir. Gerekirse Düzeltici Faaliyetler Prosedürü doğrultusunda faaliyetler başlatır. Müşteri şikâyetleri takip tablosuna(gelen iade takip vs ulakbel) ilgili df numarası yazılır ve df'ün açılma ve kapanma tarihlerini ekler. İlgili Şikâyet teknik analiz gerektirmiyor ise Satış Temsilcisi gerekli bilgiler **ULAKBEL** yazılımının ekranına eklenir.
- c) **Şikâyetin Geri Bildirimi:** Satış Temsilcisi müşteri ile iletişim kurarak gerekli bilgileri verdikten sonra Satış Müdürüne ve Müşteriye konu hakkında benzersiz takip numarası ile bilgilendirme maili iletilir. Satış Müdürü, Yönetim ile görüşülerek müşterinin zararı, iade veya fiyat indirimi gibi müşteriye çözüm önerileri sunulur. Müşteri çözüm önerilerinden birini seçtiği takdirde RBCF.F.İH.006 CREDIT NOTE formu doldurulur kayıt altına alınan şikâyet ihracat ortak alanda ve ULAKBEL yazılımında saklanarak Muhasebe birimine iletilir ve Müşterinin Carisinden fiyat indirimi düşülür iade olması durumunda ise müşterinin carisinden ilgili ürünün proforma fiyatı üzerinden düşümü sağlanır.
- d) **Şikâyetin Kapatılması:** Müşteri şikâyeti çözüm süreci tamamlandıktan sonra müşteriye anket iletilir anket sonrası eğer olumlu bir not alınmış ise müşteri şikâyeti kapatılır, anket sonrası olumsuz bir not alınması durumunda ise müşteri şikâyeti kapatılmayarak şikâyet açık kalır.

5.2.2.) Royal Halı ihracat müşterileri

- a) **Şikâyetlerinin Alınması:** Şikâyet mail yolu ile ilgili Satış Temsilcisine gelir. Şikâyeti alan Satış Temsilcisi Şikâyeti ULAKBEL sistemine kayıt oluşturarak benzersiz takip numarasını alır.
- b) **Şikâyetin Araştırılması:** Şikâyet sisteme girildiğinde teknik inceleme gerektiriyor ise Kalite Güvence Satış Temsilcisi ULAKBEL yazılımı kullanılarak gelen müşteri şikâyetinin sebebini araştırır, hataya ilişkin kök neden analizi gerçekleştirir ve gerekli olduğu durumlarda şikâyetin içeriğine bağlı olarak tespit edilmiş olan bir hata varsa ilgili bölüm sorumlusuyla değerlendirir. Gerekirse Düzeltici Faaliyetler Prosedürü doğrultusunda faaliyetler başlatır. Müşteri şikâyetleri takip tablosuna(gelen iade takip vs ulakbel) ilgili df numarası yazılır ve df'ün açılma ve kapanma tarihlerini ekler. İlgili Şikâyet teknik analiz gerektirmiyor ise Satış Temsilcisi gerekli bilgiler **ULAKBEL** yazılımının ekranına eklenir.
- c) **Şikâyetin Geri Bildirimi:** Satış Temsilcisi müşteri ile iletişim kurarak gerekli bilgileri verdikten sonra Satış Müdürüne ve Müşteriye konu hakkında benzersiz takip numarası ile bilgilendirme maili iletilir. Satış Müdürü, Yönetim ile görüşülerek müşterinin zararı, iade veya fiyat indirimi gibi müşteriye çözüm önerileri sunulur. Müşteri çözüm önerilerinden birini seçtiği takdirde RBCF.F.İH.006 CREDIT NOTE formu

Hazırlayan	Onaylayan
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI	İÇ DENETİMLER VE KYS MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN İZLENMESİ, ÖLÇÜLMESİ PROSEDÜRÜ	Kodu	RH.P.KG.007
		Yayın Tarihi	01.12.2013
		Sayfa	3 / 6
		Revizyon No	10
		Revizyon Tarihi	03.03.2023

doldurulur kayıt altına alınan şikâyet ihracat ortak alanda ve ULAKBEL yazılımında saklanarak Muhasebe birimine iletilir ve Müşterinin Carisinden fiyat indirimi düşülür iade olması durumunda ise müşterinin carisinden ilgili ürünün proforma fiyatı üzerinden düşümü sağlanır.

d) Şikâyetin Kapatılması: Müşteri şikâyeti çözüm süreci tamamlandıktan sonra müşteriye anket iletilir anket sonrası eğer olumlu bir not alınmış ise müşteri şikâyeti kapatılır, anket sonrası olumsuz bir not alınması durumunda ise müşteri kapatılmayarak şikâyet açık kalır.

5.2.3.) Müşteri Şikâyetinin Alınması(Bayi, Mail, İnternet Yolu, Üst Yönetim aracılığı İle): Şikâyet ilgili kanallar vasıtası ile elde edildiği takdirde Sisteme giriş yapılması itibari ile müşteriye otomatik olarak **şikâyetin alındığına dair mail-sms gider**. Eğer müşterinin mail adresi yok ise otomatik olarak cep telefonuna **şikâyetin alındığına dair mesaj gider** ve sistemde var olan **Müşteri Şikâyetleri Ekranına** otomatik olarak eklenir.

Şikâyetin ilk değerlendirilmesinde, önem seviyesine göre (güvenliğe etkisi-karmaşıklığı- etkisi ve derhal yapılması) Kalite Güvence, SSH Personeli tarafından Çok düşük, Düşük, Orta, Yüksek, Çok Yüksek şeklinde sisteme kayıt yapılır.


- Aynı konu ile ilgili tekrarlayan şikâyetler **Çok Yüksek** derecesi
- Özel durumlarda (Düğün, doğum, organizasyon. vb.) halı ihtiyacı **yüksek** derecesi
- Tek bir koleksiyona ilişkin tekrar eden şikâyetler **yüksek** derecesi
- Ürün ve hizmete ilişkin şikâyetler **Düşük** derecesi
- Garanti, sigorta ve halın güvende ilişkin şikâyetler **Orta** derecesi
- Bayi ve ürün bilgisi talepleri **Çok düşük** derecesi

A) Müşteri Şikâyetinin Alınması(Bayi Yolu İle): Müşterilerin şikâyeti üzerine ana bayilere teslim edilen halılar firmamıza gönderilir. **ULAKBEL** sistemi üzerinde kayıt edilerek sisteme kayıt ederken ürünün barkot numarası, faturası ve ürünün arızasıyla ilgili bilgilerin girilmesi zorunludur. **İade Kontrol Sorumlusu** ürünlerin gönderilmiş olduğu bayinin **SAP-ULAKBEL** sisteminde var olan cari hesabına iade ürün girişi yaparak sistemin vermiş olduğu teslimat numarası ile birlikte **İade Deposuna** kayıt eder. Giriş yapıldığı anda sap-ulakbel sistemi ilgili bayinin sistem üzerinde bulunan e-mail adresine şikâyetin değerlendirilmeye alındığına dair bilgilendirme maili gönderir.

5.2.4.) ŞİKÂYETİN ARAŞTIRILMASI

5.2.5.) Çağrı Merkezi, Bayi, Mail, İnternet Yolu İle Gelen Şikâyetin Araştırılması: Şikâyet sisteme girildiğinde teknik inceleme gerektiriyor ise Kalite Güvence SSH Personeli ULAKBEL yazılımı kullanılarak gelen müşteri şikâyetinin sebebini araştırır, hataya ilişkin kök neden analizi gerçekleştirir ve gerekli olduğu

Hazırlayan	Onaylayan
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI	İÇ DENETİMLER VE KYS MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN İZLENMESİ, ÖLÇÜLMESİ PROSEDÜRÜ	Kodu	RH.P.KG.007
		Yayın Tarihi	01.12.2013
		Sayfa	4 / 6
		Revizyon No	10
		Revizyon Tarihi	03.03.2023

durumlarda şikâyetin içeriğine bağlı olarak tespit edilmiş olan bir hata varsa ilgili bölüm sorumlusuyla değerlendirir.

Gerekirse Düzeltici Faaliyetler Prosedürü doğrultusunda faaliyetler başlatılır. Df başlatılır ise müşteri şikâyetleri takip tablosuna(gelen iade takip vs ulakbel) ilgili df numarası yazılır ve df'ün açılma ve kapanma tarihlerini ekler. İlgili şikâyet teknik analiz gerektirmiyor ise Müşteri İlişkileri Uzman Yardımcısı tarafından gerekli bilgiler **ULAKBEL** yazılımının ekranına eklenir. Müşteri temsilcisi müşteri ile iletişim kurarak gerekli bilgileri verdikten sonra şikâyet kapatılır.(bayi lokaysan bilgisi, sigorta aktivasyon..)

5.2.6.) Bayi Yolu İle Gelen Şikâyetin Araştırılması: İade Kontrol Sorumlusu iade gelen ürünlerin şikâyet konusunu araştırırken ulakbel sistemin de yazılı bulunan şikâyeti göz önünde bulundurarak ve şikâyete ilişkin ürünü incelemeye alarak değerlendirir.

Yapılan değerlendirme sonucunda;

- 1- İADE ALINMASI:** Üründe proses işlemleri kaynaklı hata olması sebebi ile Hata Kodu Listesinde var olan ilgili hata kodu ile sap üzerinden okutularak ilgili depoya alınmasıdır. Bu işlem kendi içerisinde garantili halı kapsamında ve sigortalı halı kapsamında ayrı ayrı değerlendirilerek yapılır.
- 2- MÜŞTERİYE İADE:** Üründe proses işlemleri kaynaklı hata olmaması veya var olan hatanın giderilerek uygun hale getirilmesi kararlarını alır.

Her iki sonuçta da ilgili müşteri e-mail-sms adresine sonuçlandırma maili otomatik olarak sap tarafından gönderilir.


5.2.7.) Müşteri Şikâyeti Takip Tablosu:

- A- Bayi Yolu İle Gelen Şikâyet Takip Tablosu-Ulakbel Sistemine:** Alınan şikâyetler Gelen İade Takip Tablosu Formunana - Ulakbel sistemine kayıt edilir.
- B- Çağrı Merkezi, Bayi, Mail, İnternet Yolu İle Gelen Şikâyet Takip Tablosu:** Alınan şikâyetler ulakbel yazılımına kayıt edildiğinde sistem ilgili şikâyeti otomatik olarak **Müşteri Şikâyetleri Ekranına** kayıt eder.

5.2.8.) Müşteriye şikâyet kapatma cevabı:

- A- Çağrı Merkezi, Mail, İnternet Yolu İle Gelen Şikâyetlerin Kapatma Cevabı:** Sigorta veya Garanti kapsamında gelen şikâyetler ulakbel sisteminde kayıt altına alınır. Bayi kendi kullanıcı ekranından şikâyetin durumu ile ilgili takip yaparak son kullanıcıya bilgi verebilir.

Hazırlayan	Onaylayan
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI	İÇ DENETİMLER VE KYS MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN İZLENMESİ, ÖLÇÜLMESİ PROSEDÜRÜ	Kodu	RH.P.KG.007
		Yayın Tarihi	01.12.2013
		Sayfa	5 / 6
		Revizyon No	10
		Revizyon Tarihi	03.03.2023

B- Bayi Yolu İle Gelen Şikâyetlerin Kapatma Cevabı: İade Kontrol Sorumlusu ulakbel üzerinden ilgili bayiiye ait şikâyetlerin sonuçlarını kayıt ederek ilgili bayi nin ulakbel yazılım sisteminin vermiş olduğu benzersiz takip numarası ile sisteme sadece bu takip numarasını girerek tüm aşamalarını izleyebilir .

5.2.9.) Müşteri şikâyeti sürecinin doğrulanması: Müşteri şikâyet sürecinin etkinliğinin kontrol edilebilmesi ve gerek görüldüğü takdirde iyileştirmeler yapılabilmesi adına gelen şikâyetler içerisinde rassal seçim yapılarak aramalar yapılır ve "müşteri süreçten memnun mu?" sorusu temel olarak kabul edilerek şikâyetin kapatılmasından ne derece memnun olduğu hakkında Memnuniyet Anketi uygulanır ve bunun doğrultusunda kayıt altına alınır. Elde edilen veriler ışığında müşteri şikâyeti sürecinin etkinliğinin ölçülmesi gerçekleştirilir ve eksik görülen noktalar ile ilgili gerekli görülmesi halinde df başlatılır.

5.2.10.) Şikâyetlerin raporlanması ve Verilerin Toplanması: ULAKBEL yazılımı ile elde edilen veriler ışığında analiz yapılarak aylık olarak raporlanır. Rapor ışığında gerekli görülmesi halinde df uygulanır ve ilgili raporlar yönetimin gözden geçirme toplantısında sunulur.

- Kayıtları tanımlama, toplama, sınıflandırma, sürdürme, saklama ve imha etme adımlarının belirtilmesi,
- Şikâyeti ele alma kayıtları, bu kayıtların sürdürülmesi, kayıtların kötü kullanılması veya eskimesi sonucunda kaybolabileceği için elektronik dosyalar ve manyetik kaydetme ortamlarını saklamak için mümkün olan dikkatin gösterilmesi, ULAKBEL

Ayrıca;

- Şikâyetçi veya onun temsilcisi tarafından yapılan kayıt bildirim ve kayıtların sunulması isteklerine Yönelik cevaplama kriterlerinin belirtilmesi; bunlar zaman sınırlandırmaları, hangi tip bilginin kime veya hangi formatta sağlanacağı, kişisel olmayan istatistikî şikâyet verilerinin nasıl ve ne zaman kamuya açıklanacağını belirtmesi, Yönetimi gözden geçirme toplantılarında değerlendirilebilir.


5.2.11.) Şikâyetlerin performans değerlendirme parametreleri: Gelen şikâyetler genel ve sigorta ile ilgili yasal mevzuatlar ve garanti süresi kapsamında değerlendirilmeye tutulur ve belirlenmiş olan çerçevede ilgili şikâyetin müşteri beklentilerini karşılayabilecek seviyede kapatılması sağlanır. Ayrıca Memnuniyet Anketi uygulanır ve anket sonuçlarından elde edilen veriler ışığında şikâyetlerin performans değerlendirmeleri de yapılmış olur.

- Bkz. Şikâyeti Kapatılan Müşteri Memnuniyeti Anketi, Müşteri Memnuniyet Anketi

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Ulakbel
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Ürünün Tanımı ve İzlenebilirliği Prosedürü
- Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan	Onaylayan
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI	İÇ DENETİMLER VE KYS MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN İZLENMESİ, ÖLÇÜLMESİ PROSEDÜRÜ	Kodu	RH.P.KG.007
		Yayın Tarihi	01.12.2013
		Sayfa	6 / 6
		Revizyon No	10
		Revizyon Tarihi	03.03.2023

- Garanti Belgesi
- Memnuniyet Anketi
- Şikâyeti Kapatılan Müşteri Memnuniyeti Değerlenme Anketi
- Şikâyeti Kapatılan Müşteri Memnuniyeti Anketi
- SAP
- RBCF.F.İH.006 CREDIT NOTE

7. REVİZYON BİLGİLENDİRME

Şikâyetlerin raporlanması ve verilerin toplanması bölümü eklenmiştir.

İletişim kanalları ile ilgili olarak web sitesi eklenmiştir.

Call Center süreçleri eklenmiştir.

Çağrı merkezinin dış hizmet alımından çıkarılarak pazarlama birimimizin altında "CRM" müşteri ilişkileri yönetimi sürecine dahil edilmesi sonrasında yapılan değişiklikler.

İhracat ve BCF tarafındaki sürecin güncellenmesi

Hazırlayan	Onaylayan
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ UZMANI	İÇ DENETİMLER VE KYS MÜDÜRÜ