

 <p><b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN VE ŞİKAYETLERİNİN YÖNETİMİ SÜRECİ İŞ AKIŞ ŞEMASI</b></p>	Doküman No	EYS.FR.23
	Yayın Tarihi	01.03.2021
	Rev. No	00
	Rev. Tarihi	00
	Sayfa No	1/2

İŞ AKIŞI	DÖKÜMANLAR	SORUMLU
<p>Şikayet ve önerinin alınması (Öneri/Şikayet kutuları, Telefon (0262 751 21 50), Fax (0262 751 21 99), e-mail (info@ggosp.com.tr), yüz yüze görüşmeler, müşteri ziyaretleri raporları, müşteri toplantıları, etkinlik sonrasında yapılan değerlendirme anket sonuçları, iç ve dış müşteri ile toplum memnuniyeti ölçme anket sonuçları yolu ile)</p>	<p>Müşteri Öneri / Şikayet Bildirim Formu</p>	<p>Yönetim Temsilcisi , Bölge Müdürü , İlgili Birim Yöneticileri</p>
<p>Şikayetin Müşteri Şikayet Formu ile kayıt altına alınması</p>	<p>Müşteri Öneri / Şikayet Bildirim Formu</p>	<p>Yönetim Temsilcisi</p>
<p>Gerekli olması durumunda Yönetim Temsilcisinin şikayetçiyi arayarak şikayeti ve içeriğini doğrulaması</p>		<p>Yönetim Temsilcisi</p>
<p>Yönetim Temsilcisi tarafından şikayetin önceliğinin belirlenmesi (Acil, normal ve düşük öncelikli şikayet)</p>		<p>Yönetim Temsilcisi</p>
<p>Yönetim Temsilcisi veya İlgili Birim Yöneticisi tarafından şikayetçinin 1 işgünü içinde aranarak şikayetin alındığı bilgisinin verilmesi</p>		<p>Yönetim Temsilcisi İlgili Birim Yöneticisi</p>



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN VE ŞİKAYETLERİNİN YÖNETİMİ SÜRECİ İŞ AKIŞ ŞEMASI

Doküman No EYS.FR.23

Yayın Tarihi 01.03.2021

Rev. No 00

Rev. Tarihi 00

Sayfa No 2/2

Çözüm ekibinin ilgili Bölge Müdürü tarafından belirlenmesi

Kayıt altına alınan şikayetler konusunda çözüm ekibi liderinin sorumluluğunda kök neden analizinin yapılması

Bu doğrultuda aksiyonlar planlanarak en kısa zamanda şikayetin çözüme kavuşturulması

Yönetim Temsilcisi yapılan çalışmaları uygun bulursa Bölge Müdürü'ne kapatma onayını göndermesi ve Yönetim Temsilcisi tarafından şikayetin kapatılması

İlgili faaliyete ait belirlenen çalışmanın tüm aşamaları tamamlandıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından şikayetçiye şikayetin sonlandırılacağı bilgisi verilip onay alınarak şikayetin kapatılması

Bölge Müdürü

İlgili Birim Yöneticisi

İlgili Birim Yöneticisi

Yönetim Temsilcisi  
Bölge Müdürü

Yönetim Temsilcisi



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN VE ŞİKAYETLERİNİN YÖNETİMİ SÜRECİ İŞ AKIŞ ŞEMASI

Doküman No EYS.FR.23

Yayın Tarihi 01.03.2021

Rev. No 00

Rev. Tarihi 00

Sayfa No 3/2

Şikayet sahibi yapılan çalışmaların yeterli olmadığı konusunda bir bildirimde bulunuyorsa Yönetim Temsilcisine bilgi vermesi, Yönetim Temsilcisi, Bölge Müdürü ile alternatif çözüm aranması, şikayet kaydının tekrar Gelişme adımına döndürülerek çözüme yönelik sürecin yeniden başlatılması



Şikayetin kapatılmasının akabinde Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Memnuniyet Anketinin şikayette bulunan müşteriye mail yada telefon yoluyla doldurtması

Müşteri  
Memnuniyet Anketi

Yönetim Temsilcisi  
Bölge Müdürü  
İlgili Birim Yöneticisi

Yönetim Temsilcisi