

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN VE ŞİKAYETLERİNİN YÖNETİMİ SÜRECİ İŞ AKIŞ ŞEMASI

Doküman No	MŞ.A.01
Haz. Tarihi	02.11.2020
Rev. No	00
Rev. Tarihi	02.11.2020
Sayfa No	1/2

İŞ AKIŞI	DOKÜMANLAR	SORUMLU
<p>Şikayet ve önerinin alınması (Öneri/Şikayet kutuları, ücretsiz telefon hattı (0850 455 0262), Telefon (0262 315 80 60), fax (0262 321 90 70), e-mail (musteri@kosano.org.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 volu ile)</p>	<p>Müşteri Öneri/Şikayet Bildirim Formu, Müşteri Ziyaret Raporu Formu</p>	<p>Müşteri Şikayet Sorumlusu (MŞS), Belge Hizmetleri Servisi, Temsilcilikler, Meslek Komiteleri ve Üye İlişkileri Servisi, İletişim Hizmetleri Servisi</p>
<p>Şikayetin QDMS programında kayıt altına alınması</p>	<p>Müşteri Öneri/Şikayet Bildirim Formu, QDMS</p>	<p>Müşteri Şikayet Sorumlusu (MŞS)</p>
<p>Gerekli olması durumunda Müşteri Şikayet Sorumlusu'nun (MŞS) şikayetçiyi arayarak şikayeti ve içeriğini doğrulaması</p>		<p>Müşteri Şikayet Sorumlusu (MŞS)</p>
<p>MŞS tarafından şikayetin önceliğinin ilgili prosedüre göre belirlenmesi (Acil, normal ve düşük öncelikli şikayet)</p>		<p>Müşteri Şikayet Sorumlusu (MŞS)</p>
<p>MŞS tarafından şikayetçinin 1 işgünü içinde aranarak şikayetin alındığı bilgisinin verilmesi ve şikayetin izlenebilmesi için QDMS programı üzerinden oluşturulan kodun bildirilmesi</p>		<p>Müşteri Şikayet Sorumlusu (MŞS)</p>
<p>Çözüm ekibinin ilgili Genel Sekreter Yardımcısı tarafından belirlenmesi</p>		<p>Genel Sekreter Yardımcısı</p>
<p>Kayıt altına alınan şikayetler konusunda çözüm ekibi liderinin sorumluluğunda kök neden analizinin yapılması</p>		<p>Çözüm Ekibi</p>

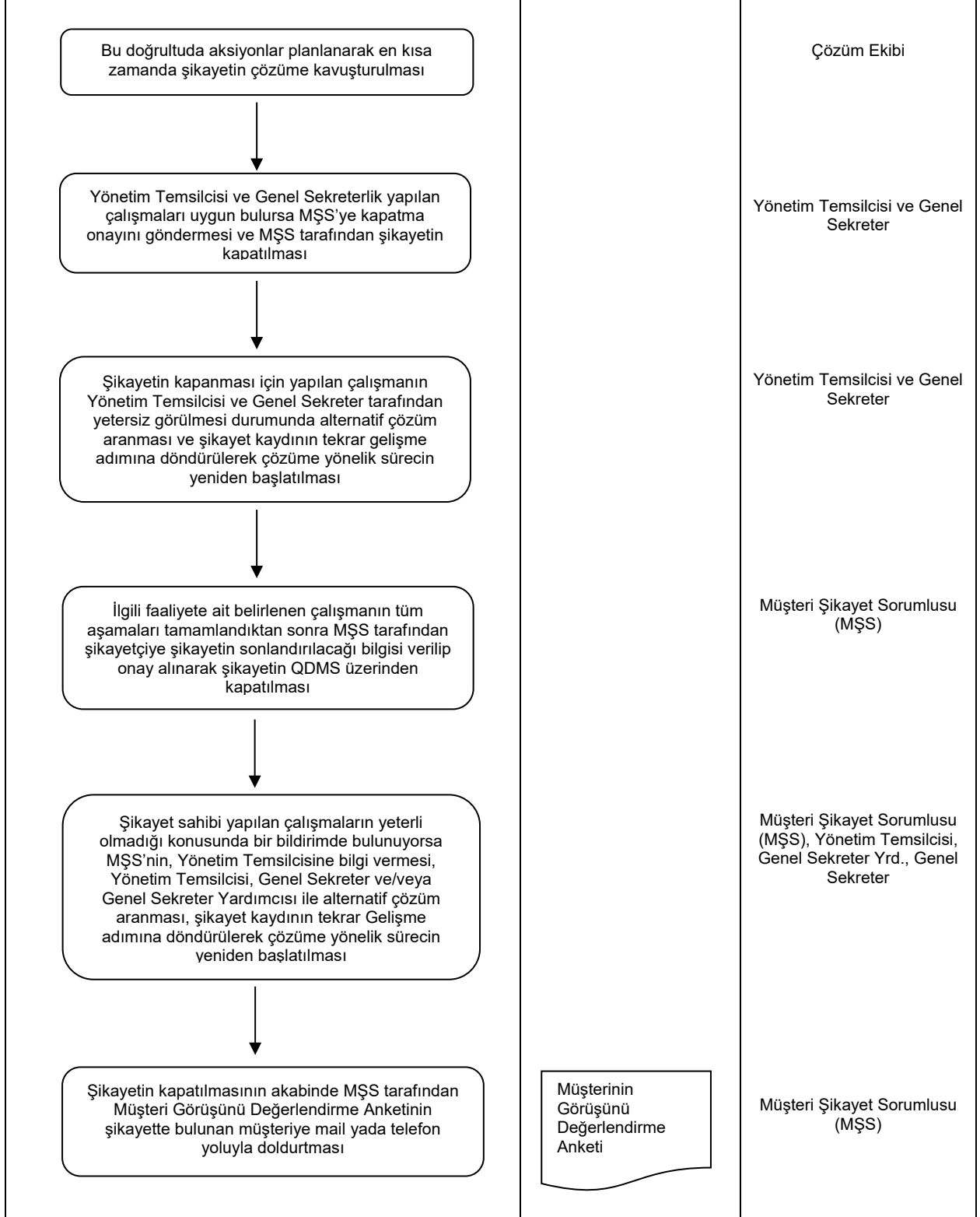
Hazırlayan:
Aynur HACİFETTAHOĞLU
İŞ GELİŞTİRME SORUMLUSU

Kontrol Eden:
Aynur HACİFETTAHOĞLU
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onaylayan:
MEMET B. TURABI
GENEL SEKRETER

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN VE ŞİKAYETLERİNİN YÖNETİMİ SÜRECİ İŞ AKIŞ ŞEMASI

Doküman No	MŞ.A.01
Haz. Tarihi	02.11.2020
Rev. No	00
Rev. Tarihi	02.11.2020
Sayfa No	2/2



Hazırlayan:
Aynur HACİFETTAHOĞLU
İŞ GELİŞTİRME SORUMLUSU

Kontrol Eden:
Aynur HACİFETTAHOĞLU
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onaylayan:
MEMET B. TURABİ
GENEL SEKRETER