

ISO 10002 Kalite Yönetimi – Müşteri Memnuniyeti – Müşteri Şikâyetlerinin Ele Alınması Eğitimi

Gökçe Özyer Demiriz
9 Ocak 2019

AIM İLETİŞİM BİLGİLERİ

Instagram: aimdanismanlik

Twitter: aim_danismanlik

Facebook:

www.facebook.com/AimDanismanlik

E-Posta: info@aimdanismanlik.com

Web Sitesi: www.aimdanismanlik.com

Linkedin: AIM Eğitim Koçluk ve İK
Danışmanlığı

Müşteri Şikâyet Yönetimi Nedir?



Müşteri için önemli olan kriter ;

1.Ürün / Hizmet Kalitesi

2.Servis Hızı

3.Çalışanların Davranışı

4.Şikayet / Memnuniyetin Kolay İletilmesi

5.Ortam vb.

Müşteri Şikâyet Yönetimi Nedir?

Müşteri yolculuğunda bir müşteri üç aşamadan geçer

- 1.Kazanma
- 2.Sadakət / Elde Tutma
- 3.Yeniden Kazanma



Müşteri Şikâyet Yönetimi Nedir?

Yapılan araştırmalara göre;

- Memnuniyetsiz müşterilerin ancak %3-4'ü şikayetlerini firmaya iletmektedir.
- Memnuniyetsiz her müşteri bunu ortalama 8-16 müşteriye söylemektedir.
- %10'u 20'den fazla kişiye anlatmaktadır.
- Memnuniyetsiz müşterilerin %90'ı bir daha o ürün ve hizmeti satın almamaktadır



ISO 10002 Standardının Gelişimi

- ▶ İlk defa 2004 yılında ISO tarafından yayınlanmıştır.
- ▶ 2006 yılında TSE tarafından Türkçe olarak yayınlanmıştır.
- ▶ 2014 yılında ISO tarafından revize edilmiş ve 2015 yılında TSE tarafından yayınlanmıştır.

2018 revizyonun nedeni:

ISO 9002:2015, ISO 10001, ISO 10003 ve ISO 14001 standartları ile uyumlu olmasını sağlamaktır.

ISO 10001:2018

Müşteri Memnuniyeti - Organizasyonlar için Davranış Kuralları Yönergeleri

ISO 10001 müşteri memnuniyeti için bir davranış kodu planlama, geliştirme, uygulama, sürdürme ve iyileştirme için rehberlik sağlar.

Davranış kuralları geliştirilmesi ve uygulanması

Müşterilerin ihtiyaçlarına uygun organizasyonun duyarlılığı

Müşteriler, çalışanlar ve diğer ilgili taraflara karşı şeffaflık

Kod doğruluğu, yanıtıcı olmamalı şeffaf ve yasal olarak uyumlu olmalı

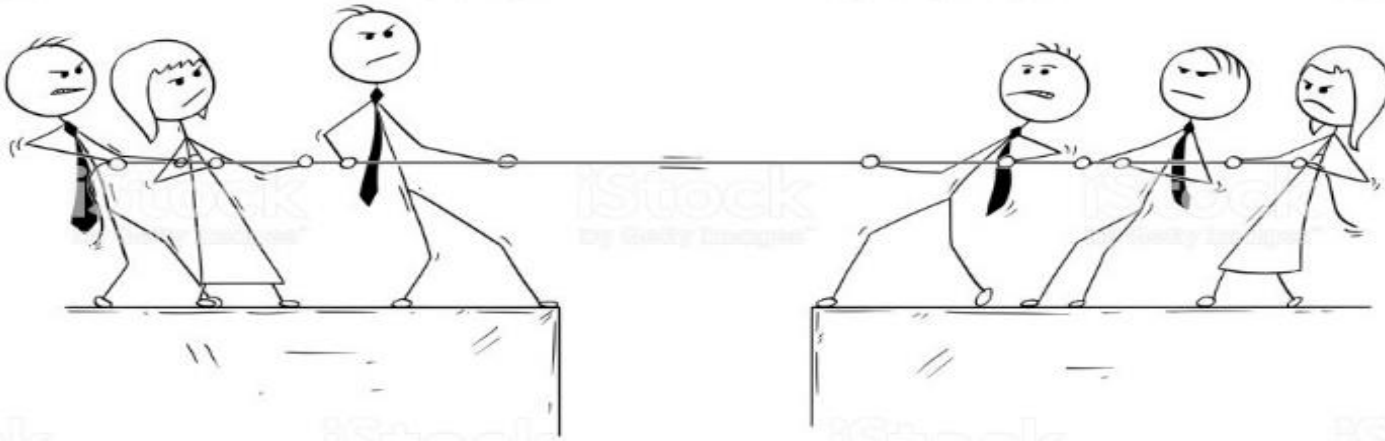
Yanlış anlamaları ve şikayetleri en aza indirmek

ISO 10003:2018

Müşteri Memnuniyeti - Kuruluşlara Dış Anlaşmazlıkların Çözümü için Rehber

ISO 10003 kuruluş tarafından çözülmemiş anlaşmazlıkların harici olarak çözümü için etkili ve verimli bir süreç, planı düzenlemek, yürütmek, korumak ve geliştirmek için rehberlik içerir.

- Şikayet ele alma süreci
- Uyuşmazlık çözüm geliştirilmesi ve uygulanması için organizasyonun yeterli kapasiteye sahip olması
- Anlaşmazlıkların çözümü ve yurt içi ve sınır ötesi çatışmaların çözüm süreci
- Yargı süreçleri ile karşılaştırıldığında daha ucuz / esnek anlaşmazlık çözümleri



ISO 10004:2018

Müşteri Memnuniyeti - İzleme ve Ölçüm İçin Rehber

ISO 10004 müşteri memnuniyetini izlemek ve ölçmek için süreçleri tanımlama ve uygulanmasında rehberlik sağlar.

Müşteri beklentilerini belirlemek

Müşteri memnuniyeti verilerini analiz etmek

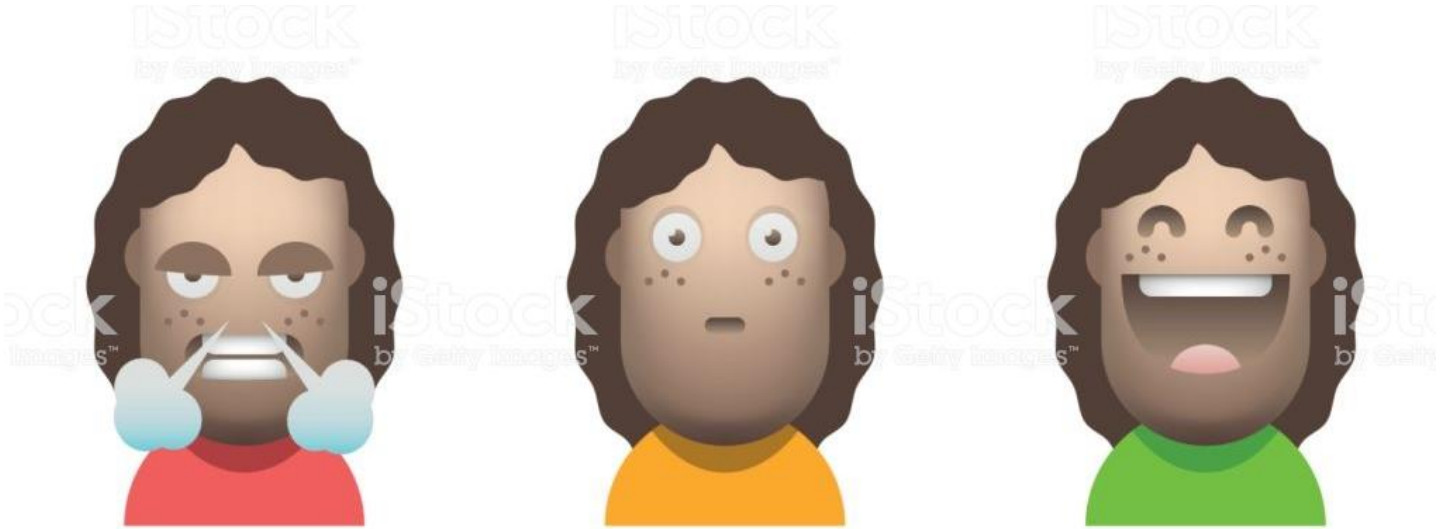
Devam eden müşteri memnuniyeti izlemek



Müşteri memnuniyeti verileri toplamak

Müşteri memnuniyetinin iyileştirilmesi için geri bildirim sağlamak

Müşteri Kimdir?



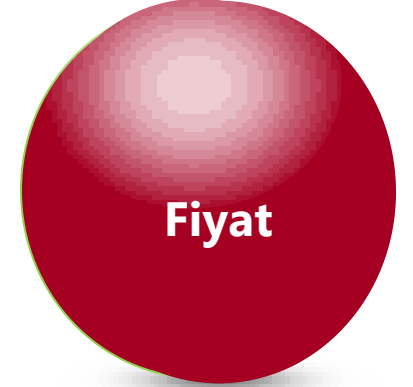
Ürün / hizmeti alan kişi veya kuruluş

Ŗikayet Nedir?



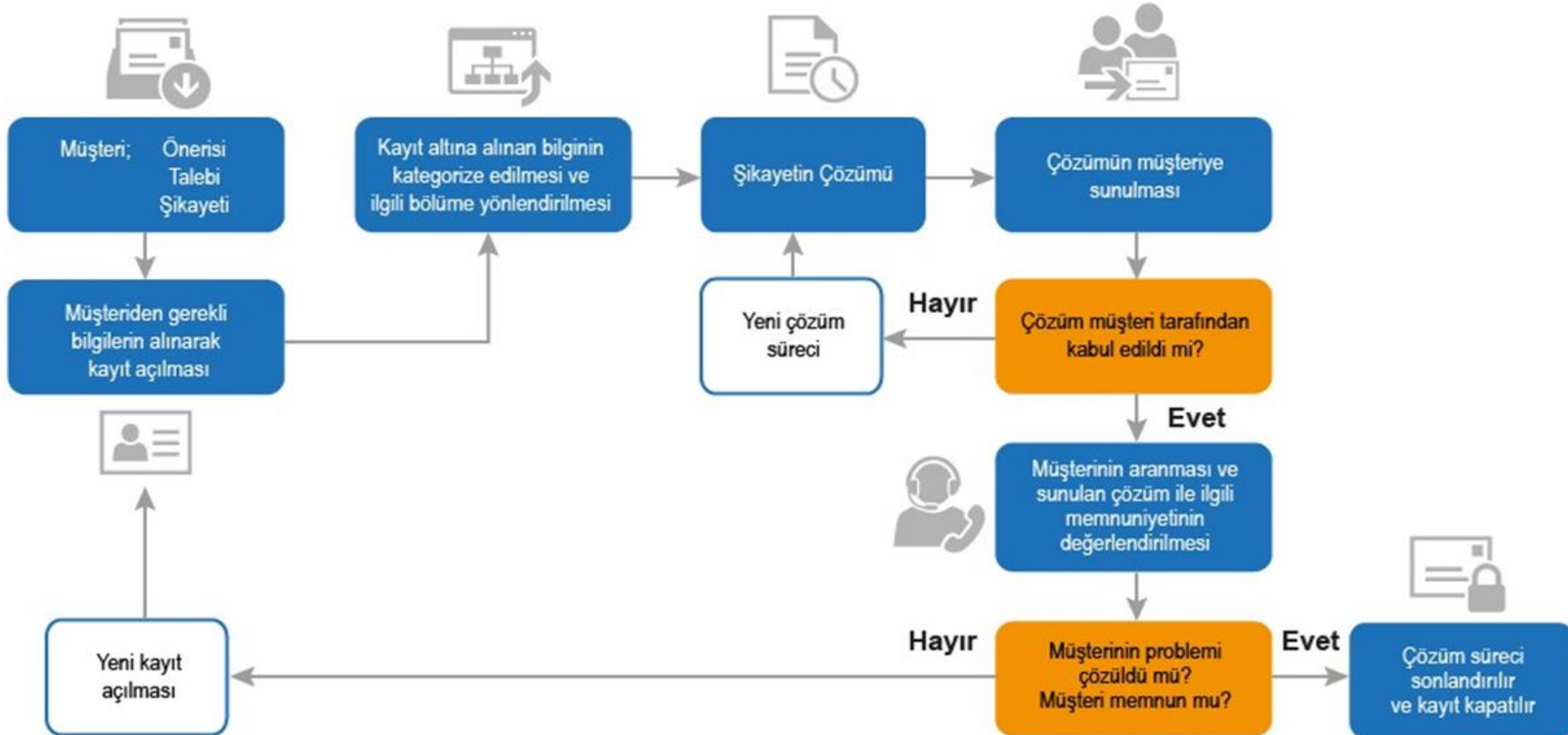
Bir kuruluşa ürün / hizmetlerinin değerlendirme işleminin kendisi hakkında yapılan ve sonucunda da açık veya üstü örtülü bir yanıt/ çözüml beklenen memnuniyetsizlik ifadesidir.

Şikayet Sebepleri



Müşteri Şikâyetleri ve Memnuniyeti Yönetim Sistemi ile ilgili Temel Prensipler

Müşteri şikâyetleri yönetimi, müşteri şikâyetlerinin toplanması, analiz edilmesi, çözümlenmesi ile ilgili süreçleri kapsayan prensiptir.



Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sisteminin Yararları

- ✦ Servisin iyileştirilmesi için hayati alanları belirler
- ✦ İyileştirmeye ihtiyacı olan politika ve prosedürleri belirler
- ✦ Müşteri ile iletişimi iyileştirir
- ✦ Üst yönetimin bilgilendirilmesi sağlanır
- ✦ Hizmet ile ilgili eğitimi iyileştirir
- ✦ Müşterinin daha iyi anlamayı sağlar



ISO 10002 Müşteri Şikâyetleri Yönetim Sisteminin Maddeleri

4 Kılavuzluk prensipleri

- 4.1 Genel
- 4.2 Taahhüt
- 4.3 Kapasite
- 4.4 Şeffaflık
- 4.5 Erişebilirlik
- 4.6 Cevap Verebilirlik
- 4.7 Objektiflik ve Dürüstlük
- 4.8 Ücretlendirme
- 4.9 Bilgi Bütünlüğü
- 4.10 Gizlilik
- 4.11 Müşteri Odaklı Yaklaşım.
- 4.12 Sorumluluk
- 4.13 İyileştirme
- 4.14 Yeterlilik
- 4.15 Süre

ISO 10002 Müşteri Şikâyetleri Yönetim Sisteminin Maddeleri

5 Şikâyetleri Ele Alma Çerçevesi

5.1 Sürecin Bağlamı

5.2 Liderlik ve Taahhüt

5.3 Politika

5.4 Sorumluluk ve yetki

6 Planlama ve Tasarım

6.1 Genel

6.2 Hedefler

6.3 Faaliyetler

6.4 Kaynaklar



7 Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin Çalıştırılması

- 7.1 İletişim
- 7.2 Şikâyetin Alınması
- 7.3 Şikâyetin Takip Edilmesi
- 7.4 Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi
- 7.5 Şikâyetin İlk Değerlendirilmesi
- 7.6 Şikâyetin Araştırılması
- 7.7 Şikâyetlere Cevap Verme
- 7.8 Kararın Bildirilmesi
- 7.9 Şikâyetin Kapatılması



8 Sürdürme ve İyileştirme

- 8.1 *Bilginin Toplanması*
- 8.2 *Şikâyetlerin Analizi ve Değerlendirilmesi*
- 8.3 *Şikâyetleri Ele Alma Prosesi ile ilgili Memnuniyet*
- 8.4 *Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin İzlenmesi*
- 8.5 *Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin Denetimi*
- 8.6 *Yönetimin gözden geçirmesi*
- 8.7 *Sürekli iyileştirme*



AIM İLETİŞİM BİLGİLERİ

Instagram: aimdanismanlik

Twitter: aim_danismanlik

Facebook:

www.facebook.com/AimDanismanlik

E-Posta: info@aimdanismanlik.com

Web Sitesi: www.aimdanismanlik.com

Linkedin: AIM Eğitim Koçluk ve İK
Danışmanlığı