

ASCENDUM MAKİNA - VOLVO İŞ MAKİNALARI	
Prosedür Numarası: ASCCR-P-21_03	Prosedür Adı: Müşteri Memnuniyet Prosedürü
Sorumlu Departman : CST	Yayınlayan: Müşteri İlişkileri Uzmanı Yayın Tarihi: 01.08.2011
Kontrol Eden: Parça Lojistik ve Sitem Müdürü	Onaylayan: CST Direktörü

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı müşteri şikayetleri ve geri dönüşlerle yazılı olarak başa çıkmak ve müşteri memnuniyeti için gerekli müdahaleyi yapmak.

2. KAPSAM

Ascendum Makina bünyesindeki müşteri memnuniyeti ölçümlenmelerini standart hale getirmek.

3. SORUMLULUKLAR

3.1 ÜST YÖNETİM

- Şikayet yönetimi ve objektiflerin tüm organizasyon üzerine kurulmasını sağlama
- Müşteri şikayetlerinin ve geri dönüşlerin gözden geçirilmesini sonlandırılmasını ve düzeltilmesini müşteri memnuniyeti politikası kapsamında sağlamak
- Müşteri odaklı yaklaşımı desteklemek
- Yönetim kaynaklarını belirlemek ve şikayet yönetimini ayırmak ve müşteri memnuniyeti anketini yönetmek.
- Şikayetler hakkında ve şikayet sistemi ile ilgili müşterilerin bilgi sahibi olduğundan emin olunması
- Şikayet yönetim temsilcisi atanması ve açıkça onun sorumluluk ve yetkilerinin belirlenmesinin sağlanması.

3.2 ŞİKAYET YÖNETİM TEMSİLCİSİ

- Müşteri memnuniyet anketi ve şikayet yönetimi için performans izleme, değerlendirme ve raporlama sürecinin oluşturulması
- Düzenleyici önleyici ve geliştirilmesi gereken alanlarla ilgili düzenli olarak üst yönetime raporlamak
- Müşteri şikayet yönetimi uygulaması ve anketlerin uygulanabilmesi için gerekli kaynağın sağlanması.

3.3 BÜTÜN PERSONEL

- Şirket tarafından belirlenen şikayet yönetimi gerekliliklerine uyum sağlanması
- Şikayet yönetimi ve müşteri odaklı yaklaşımın bilinmesini ve uygulanmasını sağlama
- Şikayetleri raporlamak ve şikayet yönetimi temsilcisi ile iletişimde olmak
- CSS için tüm anketlere cevap verme ve sorunları çözmek için proaktif çözümler bulma
- Tüm yöneticiler prosedürü ve uygulamayı paylaşmalı ve prosedür ile uyumu desteklemeli
- Düzeltici ve önleyici yöntemler için gerekli kararları yöntemleri müşteri şikayet yönetimi temsilcisine raporlamak

4. PROSEDÜR (PROSEDÜR TANIMI) MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ UYGULANMASI (CSS)

- **SATIN ALMA DENEYİMİ** ANKET SORULARI

Her ay Müşteri İlişkilerinden sorumlu kişi bağımsız bir araştırma şirketine (Volvo İsveç Yönetimi tarafından seçilmiş ve tayin edilmiş olan (GFK)) önceki ay teslim edilmiş makinelerin listesini gönderir. Bu liste satın alan kişiye yakın olan ve anahtar kişi olarak belirlenen bir kişinin adını ve telefon numarasını içermelidir ve Satış Müdürü / Satış Temsilcisi tarafından sözleşmelerde belirlenmelidir.

- **SATIŞ SONRASI (SAHİPLİK DENEYİMİ)** ANKET SORULARI

Satın Alma Deneyimi listesi ile birlikte her ay, Müşteri İlişkilerinden sorumlu kişi, aynı zamanda satıştan 1 yıl sonraki makinelerin listesini gönderir. Bu liste, bir yıl önce belirtilen satın alma deneyimi ve devam eden sahiplik deneyimi ile güçlü etkileyici ya da karar verici olan kişinin isim ve telefon numarasını içerir. Bu liste SSH operasyonu ile paylaşılır varsa düzeltmeler yapılır.

Belirli bir makine için yalnızca birer kere anket yapılabilir.

2. El olarak satılan ve yasal takip sürecindeki makinalar için anket uygulanmaz.

Anket sırasında eğer müşteri tarafından başka bir isim önerilirse Müşteri İlişkileri Uzmanından onay alınmalıdır.

Anket sonuçlarını (CSI) farklı tarih aralıkları için incelemek mümkündür.

- **TELEFONDA GÖRÜŞME**

Ascendum Makinanın seçtiği kişiye ulaşip görüşmek için en az 5 deneme yapılır.

- **HOTKEYLER**

CSS telefon görüşmesi sonrasında GFK Turkey tarafından sisteme sonuçlar girilir. Sistemde müşteri anket sonuçları incelenerek 10 üzerinden 5 puan ve altında puanlama yapmış müşteriler (Hotkey) incelenerek ilgili bayi/şube ve SSH üst yönetim ekibi ile paylaşılır. Bu paylaşım Efespro üzerinden yapılmakta olup her müşteri için ayrı kayıt açılmaktadır.

Müşteri İlişkilerinden sorumlu kişi ilgili kişilere (SSH Direktörü, Satış Direktörü, Teknik Departman sorumluları, Satış Destek sorumluları ve bayi personeli vb.) bu HOTKEY leri mail olarak gönderir.

İlgili kişi gerekli incelemeyi yaparak müşteri memnuniyetsizliğini gidermek adına aksiyon alır. Efespro sisteminden ve mail olarak gerekli bilgileri aktarır.

Müşteri İlişkilerinden sorumlu kişi yollanan cevaplar sonucunda müşteriler ile iletişim içerisinde geçer ve son durum hakkında bilgi alır. Yaratılan kayıt sonuca göre kapatılır.

ANKET SONUÇLARINI TAMAMLAMA

Araştırma şirketi tarafından sonuçlar sisteme girilir. Müşteri İlişkilerinden sorumlu kişi GFK'nın Volvo'ya özel internet sitesinden CSS sonuçlarına ulaşır ve Türkiye için özet raporları elde eder.

- **HEDEF**

Sisteme girilen sonuçlar neticesinde CSS indexi belirlenir. CSS İndex hedefi 7,5 tir. CSS indeksi 6'nın altında gerçekleşen bayi ve/veya şubelere öncelikle bu durumun nedenini sorgulayan bir uyarı yazısı gönderilir. İlgili dönemde olağandışı bir durum söz konusuysa sonraki dönemler gözlemlenir. İndeks, hedefin altında gerçekleşmeye devam ederse bayi/şube için üst yönetim mertebesinde toplantı düzenlenerek memnuniyetsizliği yaratan nedenlerin önüne geçecek tedbirler alınması bildirilir.

- **CSS SONUÇ VE RAPORLARI**

Müşteri İlişkilerinden sorumlu kişi rapor, yorum ve değerlendirmelerini hazırlar ve Genel Müdür, Satış ve Satış Sonrası Direktörleri, Bölge CST Yöneticileri, Satış Departmanı Yöneticileri, vb. üst düzey yöneticilerin olduğu CST toplantısı düzenleyerek sonuçları paylaşır.

- **KEY ACCOUNT MÜŞTERİLER**

Her sene key account müşteriler aranır ve müşteri memnuniyeti için sorular sorulur. Gerekli raporlama yönetime ve ilgili kişilere sunulur. 1-2 puan veren key accountlar ile ilgili aksiyon planı olarak bayi ve şube servisleri tarafından müşteri aranır ya da müşteri ziyareti gerçekleştirilir.

- **VISA İ MÜŞTERİLER**

Her yıl VISA İ müşteriler aranır ve müşteri memnuniyeti için sorular sorulur. Gerekli raporlama yönetime ve ilgili kişilere sunulur. Düşük puan veren VISA İ müşteriler ile ilgili aksiyon planı olarak bayi ve şube servisleri tarafından müşteri aranır ya da müşteri ziyareti gerçekleştirilir.

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİ YÖNETME (ISO 10002)

CSS ye ek olarak müşteri şikayetleri aşağıdaki prosedüre göre değerlendirilir.

1. Müşteriler şikayetini yüzyüze / email / faks /telefon/mektup/web ya da şikayet hattı üzerinden Ascendum Makina personeline iletebilirler. Şikayeti alan personel şikayet yönetimi temsilcisini bilgilendirmelidir.
2. Eğer şikayet telefon vasıtasıyla gelmişse şikayeti alan temsilci makina modeli, seri numarası iletişim detayları, müşterinin problemi vb. şeyleri not alır.
3. Eğer şikayet yazılı yolla (fax, email, mektup) ile iletilmişse dökümanın bir kopyası saklanmalıdır.
4. Müşteri şikayetini web yoluyla da iletebilir. Ascendum Makina web sayfasında

(<http://www.ascendum.com.tr/tr/iletisim>) iletişim formu vardır burada. Burada Ad-Soyad ve iletişim bilgilerini girerek mesajını iletebilir.

5. Eğer bir müşteri bir personeli suçluyor ve bu bilginin paylaşılmasını istemiyorsa bilgi gizli tutulur ve durum personelin yöneticisine bildirilir.
6. Şikayetler şikayet yönetim temsilcisi tarafından ilgili kişilere telefon & mail yolu ile gönderilir ve <http://edms.echo.com.tr/edmsasc/app> link (Efespro) üzerinden sisteme geçirilir.(Ödeme problemliler ve anlık çözüm aşamasında olanlar hariç).
7. Şikayetler önceliklerine göre 3 grupta incelenir.
 - I. Şikayetin yüksek öncelikli olarak değerlendirilmesi için
 - Makina çalışmıyor olmalı
 - II. Şikayetin normal öncelikli olarak değerlendirilmesi için
 - Makina çalışır haldeyken
 - Teslimat problemleri
 - Yedek parça problemleri; bulunabilirlik ve teslimat
 - Redo & diagnostik problemler
 - KAC memnuniyetsizliği
 - CST operasyonları hakkında memnuniyetsizlik
 - III. Şikayetin düşük öncelikli değerlendirilmesi için
 - Fatura, teklif ve ihale problemleri
 - Ürün memnuniyetsizliği
 - Fiyat memnuniyetsizliği
 - OEM şirket problemleri lastik ve kova şirketleri gibi
 - Ödeme politikası memnuniyetsizliği

Şikayetler önceliklerine göre belirlenir hedef sürelerde sonuçlandırılmalıdır.

-Yüksek öncelik 24 saat

-Normal öncelik aşağıdaki durumlar hariç 48 saat

- Eğer müşteri tamir için makinasını göndermemişse ya da teklife onay vermemişse bu tarz şikayetler 96 saat içinde kapatılabilir.
- Eğer teknik uzlaşmaya ihtiyaç duyuluyorsa şikayet 144 saat içinde kapatılabilir.

-Düşük öncelik 80 saat

*Saatler şikayet sistemi tarafından belirlenir. 1 gün 8 saattir ve sadece çalışma günleri sayılır. Aynı zamanda işlemler için alt işlemler de bulunmaktadır farklı gruplar da işlemde sorumlu oldukları için. Şikayet alındığında bir email ya da sms tüm ilgili partilere gönderilir.

8. Müşteri İlişkileri Uzmanı tarafından şikayet ve bilgilerin sınıflandırılmasından sonra müşterinin ödeme sorunları için soruşturma olması zorunludur. Müşterinin o şirkete ödeme sorunları var ise toplam borcu ödemek zorundadır. Bu bilgi müşteriye verilmeli ve ödeme yapıldıktan sonra müşteriye her türlü destek sağlanmalıdır. (müşteri tekrarlanan sorunlar yaşıyorsa destek verilebilir ancak bir ödeme sorunu varsa müşteri ilk olarak ödemeyi yapmalıdır)
9. Müşteriye çözüm verilip verilmediği konusunda bir araştırma olmalı.

10. Eğer msterinin Şikayeti czlenemezse, Şikayet 'msterinin istediği gibi czlenemedi' olarak kapatılır.
11. Eğer msteri için bir czm retilmiŐse, msteri bilgilendirilmelidir ve msteri czm hakkındaki onaydan sonra czm msteriye sağlanmalıdır.
12. Eğer msteri czmden memnun değilse alternatif czmler aranmalıdır.
13. Msteri czmden memnunsa czm sağlandıktan sonra Şikayet 'msterinin istediği şekilde czld' olarak kapatılır.
14. Prosedr kontrol etmek için Şikayet temsilcisi msteri ve ilgili personel ile iletişimde olmalıdır.

5. REFERANS VE TANIMLAR

ASCCR-F-39-21-01 VISA MSTERİ ANKET FORMU

ASCCR-F-40-21-02 MSTERİ LİSTESİ (GFK)

ASCCR-F-41-21-03 MSTERİ ANKET FORMU

ASCCR-F-41-21-01 KEY ACCOUNT MSTERİ ANKET FORMU

6. DAęITIM LİSTESİ

Tm alıŐanlar