



Elit Çikolata ve Şekerleme San. A.Ş.
Zafer Mh. 140.Sk. No:21
Esenyurt-İstanbul

www.elitcikolata.com.tr
info@elitcikolata.com.tr
T.(+90 212 444 0 924)
F.(+90 212 596 0 808)

ISO 10002:2015 MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ UYGULAMA KILAVUZU

Elit Çikolata ve Şekerleme Sanayi A.Ş. müşteri memnuniyeti öneri ve şikâyetleri konularındaki geri bildirimlerin değerlendirilmesi için bir “Müşteri Talep Yönetim Süreci” oluşturmuş bulunmaktadır. Bu proses ISO 10002:2015 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistem Standardının gerekliliklerine uygundur. Müşterilerimizin ihtiyaç ve değişen beklentilerini karşılayacak kalite anlayışı ile müşteri memnuniyetini ve sadakatini arttırmak, temel politikamızdır. Bundan dolayı, müşterilerimizin geri bildirimlerini, tüm iş süreçlerini geliştirme ve iyileştirme için bir fırsat olarak görmektedir. Öneri, istek, eleştiri, şikâyet, teşekkür veya diğer konulardaki tüm müşteri geri bildirimleriniz kayıt altına alınarak şeffaf ve objektif bir biçimde değerlendirilmektedir.

1. Müşteri Geri Bildirim Yöntemleri

Geri bildirimlerinizi aşağıdaki yöntemlerden herhangi biriyle yapabilirsiniz.

1.1. Web sitesi üzerinden yurt içi ve yurt dışı müşterilerimiz www.elitcikolata.com.tr sitemizdeki “İletişim” menüsünden “İletişim Formu” üzerinden bildirimlerde bulunabilir.

1.2. E-mail yoluyla yurt içi ve yurt dışı müşterilerimiz taleplerini info@elitcikolata.com.tr mail adresine iletebilir.

1.3. Faks yoluyla yurt içi veya yurt dışı müşterilerimiz taleplerini +90 212 596 08 08 nolu faks numarasına bildirebilir.

1.4. Müşteri temsilcileri yoluyla yurt içi veya yurt dışı müşterilerimiz taleplerini bildirebilir.

1.5. Yurt içi ve yurt dışı müşterilerimiz Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest, Google Plus /elitcikolata sosyal medya hesapları üzerinden geri bildirimlerini bildirebilirler.

1.6. Ziyaret esnasında yapılan yüz yüze görüşmeler ile geri bildirimler alınır.

1.7. Yılda 1 defa düzenlenen “Müşteri Memnuniyeti Anketleri” ile geri bildirimler alınır.

Geri bildirimlerin iletilmesi sırasında aşağıda yer alan bilgilerin Elit Çikolata ve Şekerleme San. A.Ş.’ye ulaştırılması, çözüm sürecinin daha hızlı ilerlemesini sağlayacaktır:

- Geri bildirimde bulunan kişiye ait iletişim bilgileri
- Ürünün adı, üretim tarihi, tavsiye edilen tüketim tarihi, parti no gibi tanımlayıcı bilgiler
- Geri bildirimde bulunan müşterinin Elit Çikolata’dan beklentileri

2. Geri Bildirimlerin Değerlendirme Süreci

Müşterilerimizin geri bildirimleri gelmesi durumunda mesai saatlerindeyse aynı gün, mesai saatleri dışındaysa, takip eden iş günü kayıt altına alınır. Talebin kayıt alındı bilgisi talep numarası ile birlikte müşteriye iletilir. Elit Çikolata ve Şekerleme San. A.Ş. tüm geri bildirimleri “Müşteri Memnuniyeti Politikası” nda taahhüt etmiş olduğu esaslar çerçevesinde ele alır, çözümler ve dönüş yapar. Her geri bildirimde mutlaka cevap verir. Müşteri hizmetleri, müşterinin geri bildiriminin ilk incelemesini ve değerlendirmesini yaparak, talebin ciddiyeti, iş sağlığı ve güvenliğine etkisi, çevre etkisi, bilgi güvenliğine etkisi ve birden fazla ürünü etkileyebilme veya derhal işlem yapılması ihtiyacı kriterleri açısından geri bildiriminin statüsünü belirler. Statü aşağıdaki parametrelere göre belirlenir:

Yüksek Öncelikli: Yüksek önem seviyesindeki acil müdahale gerektiren öncelikli statüdür. Sağlık güvenliği tehdidine dair yüksek risk içeren bildirimler, yüksek maddi satış değeri içeren hasar bildirimleri, yüksek maddi değer içeren kalite problemleri bildirimleri bu statüde değerlendirilir. Acil



Elit Çikolata ve Şekerleme San. A.Ş.
Zafer Mh. 140.Sk. No:21
Esenyurt-İstanbul

www.elitcikolata.com.tr
info@elitcikolata.com.tr
T.(+90 212 444 0 924)
F.(+90 212 596 0 808)

öncelikli geri bildirimler için müşteriye arama süresi en fazla 1 iş günü, çözüm sunulma süresi ise en fazla 3 iş günüdür. Bu nitelikteki geri bildirimler için gerektiği durumlarda “müşteri lokasyonuna ziyaret” planlanabilir ve uygunsuzluk yerinde tespit edilir.

Normal Öncelikli: Yüksek önem seviyesinde acil müdahale gerektirmeyen fakat iyileştirme ihtiyacı olan diğer tüm geri bildirimlerdir. Normal öncelikli geri bildirimler için değerlendirme sonunda geri bildirimlere cevap verebilmek ve çözüm sunabilmek için müşteriden kendisine ziyaret etme talep edilebilir veya müşteriden geri bildirim hakkında çeşitli argümanlar istenebilir. Normal öncelikli geri bildirimleri cevaplama süresi, gerekli olduğu durumlarda ziyaretin gerçekleşmesinden veya müşteriden talep edilen numunelerin Elit Çikolata ve Şekerleme San. A.Ş.’ye teslim edilmesinden itibaren müşteriye arama süresi en fazla 3 iş günü, çözüm sunulma süresi ise en fazla 5 iş günüdür.

Düşük Öncelikli: Şikâyet dışındaki talepler (İstek/Öneri, Teşekkür/Memnuniyet) bu kategoride değerlendirilerek yasal süre olan 30 iş günü içinde müşteriye bildirimde bulunulur. Müşteri Temsilcisi talebin statüsünü belirleme yanında, bu taleple ilgilenecek iş birimini QDMS Programı Dış Müşteri Şikâyetleri Modülü üzerinden atamasını gerçekleştirir. Gerçekleştirilen tüm değerlendirmelerden sonra müşteriye geri bildirim ile ilgili cevap, yurt içi taleplerde Müşteri Hizmetleri mümkünse e-mail yoluyla, müşteri e-mail kullanmıyorsa telefon üzerinden; yurt dışı taleplerinde ise İhracat Müdürü tarafından telefon veya e-mail yoluyla cevap verilerek, cevabın müşteri iletişim merkezinde kayıt altına alınması sağlanır. Geri bildirim değerlendirilmesinden sonra süreçlerimizle ilgili hata bulunması durumunda, ilgili süreç için hatanın tekrarının önlenmesi amacı ile Düzeltici Faaliyetler (DF) başlatılır.

3. Gizlilik Taahhüdü

Elit Çikolata ve Şekerleme San. A.Ş. müşterilerinden gelen bildirimleri gizli tutacağını, yasal zorunluluk içeren durumlarda, bilgi paylaşımından önce müşterilerini bilgilendireceğini taahhüt eder.

Genel Müdür
Burak HALİMOĞLU