



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

elitcikolata.com.tr
info@elitcikolata.com.tr
T. (+90 212 44 0 924)
F. (+90 212 596 0 808)

EK – B ISO 10002:2014 MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ UYGULAMA KILAVUZU

Elit Çikolata ve Şekerleme San. A.Ş. müşteri memnuniyeti öneri ve şikâyetleri konularındaki geri bildirimlerin değerlendirilmesi için bir “Müşteri Talep Yönetim Süreci” oluşturmuş bulunmaktadır. Bu proses ISO 10002:2014 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardının gerekliliklerine uygundur. Müşterilerimizin ihtiyaç ve değişen beklentilerini karşılayacak kalite anlayışı ile müşteri memnuniyetini ve sadakatini arttırmak temel politikamızdır. Bundan dolayı, müşterilerimizin geri bildirimleri, tüm iş süreçlerini geliştirme ve iyileştirme için bir fırsat olarak görülmektedir. 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 iletebilir.
- 1.6. Yurt içi ve yurt dışı müşterilerimiz online satış kanalları üzerinden geri bildirimlerini iletebilir.
- 1.7. Ziyaret esnasında yapılan yüz yüze görüşmeler ile geri bildirimler alınır.
- 1.8. 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, son tüketim tarihi, parti no gibi tanımlayıcı bilgiler
- Geri bildirimde bulunan müşterinin Elit Çikolata’dan beklentileri

2. Geri Bildirimlerin Değerlendirilme Süreci

Müşterilerimizin geri bildirimleri mesai saatlerindeyse aynı gün, mesai saatleri dışındaysa, takip eden iş günü kayıt altına alınır. Elit Çikolata ve Şekerleme 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 bildirimini 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 bildirimini statüsünü belirler. Statü aşağıdaki parametrelere göre belirlenir:



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

elitcikolata.com.tr
info@elitcikolata.com.tr
T.(+90 212 44 0 924)
F.(+90 212 596 0 808)

Yüksek Öncelikli: Herhangi bir analize ihtiyaç duymaksızın Elit kusurunun açık olarak tespit edilebildiği ve insan sağlığını riske edebilecek durumlardır. Sağlık güvenliği tehdidinde dair yüksek risk içeren bildirimler (cam, sert plastik, metal gibi yabancı madde çıkması, gıda zehirlenmesi, vb.), yüksek maddi satış değeri içeren hasar bildirimleri, yüksek maddi değer içeren kalite problemleri ve marka algısına ciddi zarar verecek tüm şikâyet bildirimleri bu statüde değerlendirilir. Acil müdahale gerektiren öncelikli statüdür. Acil 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 risk seviyesinde acil müdahale gerektirmeyen fakat iyileştirme ihtiyacı olan diğer tüm geri bildirimlerdir. Kurt oluşumu, kuru yemişli ürünlerden kabuk veya kabuklu yemiş çıkması gibi genele yayılmayan hatalar, gramaj, dolum ve etiketleme hataları, dolgu ürünlerde dolgu olmaması, harmanda yanlış ürün tespit edilmesi vb. gibi durumlardır. 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: Düşük risk seviyesindeki şikâyetler (sevkiyat, saklama, muhafaza koşullarından oluşabilecek beyazlama, erime, koku problemi, kişiye ve ürünün kullanım şekil ve amacına göre oluşabilecek tat ve yapı problemi, ürün ambalajında deformasyon gibi durumlar ile şikâyet dışındaki talepler (istek, 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 biriminin, 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.