

Cake Planet Müşteri Memnuniyeti ve Şikayet Yönetimi

Bu kılavuz ile amacımız, müşterilerimize beklentilerinin üstünde hizmet verebilmek için müşteri memnuniyeti süreçlerini, tutarlı, sistematik, müşteri odaklı ve duyarlı bir şekilde düzenlemek, yürütmek ve geri bildirimlerinde uyguladığımız şirket politikalarımız hakkında müşterilerimizi bilgilendirmektir.

Bu kılavuz müşteri bildirimlerinin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve memnuniyet ölçüm aşamalarının yanı sıra müşterilerimize sunduğumuz ayrıcalıkları kapsamaktadır.

CAKE PLANET, ürün ve hizmetleriyle ilgili olan geri bildirimleri şikayet olarak değil, üzerinde çalışılması, düzeltilmesi ve önlem alınması amacıyla iletilen iyileştirme ve geliştirme aracı olarak benimsemektedir.

Müşterilerimiz tarafından bildirilen her türlü şikayet haklı olsun ya da olmasın bir şikayettir ve her şikayet sunduğumuz ürün veya hizmetlerimizdeki bir eksikliğimizi giderme fırsatıdır. Geri bildirimlere karşı duyarlı ve adil olmak, tüm şirket içi olanakları kullanarak çözüme odaklanmak, her aşamada proseslerin kolay uygulanabilir ve ulaşılabilir olmasını sağlamak tüm CAKE PLANET çalışanlarının benimsediği anlayış ve bakış açısıdır.

Hedefimiz müşteri memnuniyetinin artırılması, iş süreçlerinde iyileştirme ve gelişim alanlarının tespit edilerek gerekli aksiyonların alınması, iyileştirilen iş süreçleri sonucunda algılanan hizmet kalitesinin tespiti ile müşteri bağlılığının artırılmasıdır.

1 - ŞİKAYET YÖNETİMİ UYGULAMASI

1.1 – Şikayet bildirimlerinin kabulünde dikkat edilecek konular:

ŞİKAYET BİLDİRİMLERİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN ÖNEMLİ HUSUSLAR:

Aşağıda belirtilen hususların uygulanması halinde sorunun tespiti, çözümü ve devamında alınması gereken aksiyonlar ile ilgili çok hızlı ve güvenilir bir aşama kaydedebileceğiz.

- Ürün şikayetinde şikayet edilen ürünün teslimi gereklidir.
- Ürün şikayetlerinde etiketli ürün kutusunun teslimi gereklidir.
- Ürün şikayetlerinde ürünün tarafımıza teslimine kadar saklama koşullarının değiştirilmemesi gereklidir.
- Ürüne ait olmayan bir yabancı cisim ile karşılaşıldığında bu yabancı cismin teslimi gereklidir.
- Bayi ya da Cake Planet müşteri temsilcisi hizmetleri ile ilgili şikayetlerde yaşanan sıkıntı ya da olayın ayrıntılı olarak bildirilmesi gereklidir.

MÜŞTERİ TEMSİLCİSİ TARAFINDAN ALINACAK BİLGİLER

- Şikayetçi bilgileri? (Ad-Soyadı /Firma ve İletişim bilgileri)
- Şikayet konusu?
- Şikayet açıklaması,
- Düzeltme isteniyor mu?
- Memnuniyet için beklenti?

1.2 – Şikayet bildirimini iletişim kanalları :

Web Sayfası:

- Şikayet bildirimleriniz için: www.cakeplanet.com.tr adresinden “satış sonrası hizmetler” bölümü seçilir ve ekrana gelen sayfadan “şikâyetim var” sekmesinde bulunan form doldurularak yazılı şikayette bulunabilirsiniz.
- Diğer bildirimleriniz için: www.cakeplanet.com.tr adresinden “iletişim” bölümünü seçip, “iletişim formu” doldurularak yazılı bildirimlerde bulunabilirsiniz. Bu yollarla yapılan tüm bildirimler otomatik olarak ilgili departmanlara iletilir ve kayıt altına alınarak çözüm süreci başlatılır.

Firma çalışanları aracılığıyla bildirilen şikayetler :

- Çalışanlarımız ya da bayilerimiz kendilerine iletilen sözel (telefon görüşmesi, yüz yüze yapılan görüşmeler) ve yazılı (posta, faks, e-mail vb.) müşteri şikayet bildirimlerini aldıktan sonra e-mail, telefon veya yüz yüze görüşme ile ilgili yöneticisine iletmek zorundadırlar.

2 – ŞİKAYET GERİ BİLDİRİM TAKİP

- Şikayet tarafımıza ulaştığında müşterilere bildirimlerinin alındığı ve çözüm sürecinin başlatıldığına dair derhal bilgi verilir. İlk kabulden nihai bir karara varılana kadar ki tüm proses boyunca şikayet takip edilir.

3 - ÇÖZÜM SÜRECİ

- Çözüm sistemine kaydedilen geri bildirimler ile ilgili çözüm süreci derhal başlar. Şikayetler, yöneticilerin bilgisine de iletilir. Aynı müşteriden alınan tekrarlayan şikayetler ve aynı soruna işaret eden şikâyetler içinde yüksek önceliklendirme yapılır.
- Şikayet müşteri temsilcisi tarafından çözülemeyecek boyutta ise ya da herhangi bir yönlendirme yapmadan müşteriye çözüm önerisi sunmuş fakat müşteri sunulan çözüm önerisinden memnun olmamış ise durum direkt olarak ilgili bölüm yöneticisine yönlendirilir.
- **Her koşulda müşteri şikâyeti, makul olan tüm çözüm yöntemleri tükenene ya da müşteri memnuniyeti sağlanana kadar takip edilir.**
- Şikayetleri iyileştirme fırsatına dönüştürmek için kategoriler oluşturulur ve kök nedenleri analiz edilir. En çok şikayet alınan konular tespit edilerek, iyileştirme yolları aranır.
- Şikayetin giderilmesi ve tekrarının önlenmesi için düzeltici/önleyici faaliyet uygulaması gerekli ise, şikayetin ilgili olduğu departman müdürü tarafından aksiyon planı belirlenir.