

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

SELİNA GIDA

1

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

Önsöz

Bu El Kitabı, Selina Gıda'da uygulanmakta olan Müşteri Şikâyetleri Sistemi'ni tanıtmak ve Müşteri Şikâyetleri ile ilgili tüm uygulamalarda temel alınmak üzere hazırlanmıştır. Selina Gıda müşteri ile ilişki içinde olan tüm bölümler ve bu bölümlerde her kademedeki çalışanlar bu el kitabını ve el kitabının gönderme yaptığı bütün uygulama ve dokümanları eksiksiz ve doğru olarak uygulamaktan sorumludurlar.

EL KİTABININ TANITIMI

Amaç:

Selina Gıda 'nın TS ISO 10002:2018 standardı kapsamında Müşteri şikâyetlerini ele alma ve sonuçlandırmaya kadar geçen süreçte izlenecek yöntemlerin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi aşamalarını ele almaktır. Bu el kitabında ISO 10002:2018 Müşteri Şikâyetlerinin Yönetimi kapsamında müşteri şikâyet taleplerini ele alan birimler bu standardın gerekliliklerini yerine getirmek ile yükümlüdürler. El kitabında Selina Gıda'ya şikâyet ve geri bildirim amaçlı gelen başvuruların nasıl, hangi metodlarla karşılanacağı, kayıt edileceği, bu başvuruların hangi kanallarla ulaştırılacağı ve kimler tarafından ne şekilde yönetileceği ve denetleneceği anlatılmaktadır. Ayrıca Müşteri Şikâyetlerinin değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını ve bu süreçte uygulanacak süreçleri belirlemek ve bu sürecin etkinliğini sürekli iyileştirmek için yürütülen çalışmalar tanımlanmıştır.

Gerektiğinde tüm müşterilerimiz, Müşteri Şikâyetleri El Kitabına internet sayfamız www.selina-gida.com sayfası ulaşabilirler. Sorumluluk: Bu el kitabının hazırlanması, yayınlanması ve güncellenmesinden Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür sorumludur. Bu el kitabı kapsamındaki dokümanların doğruluğu, düzenli olarak senede en az bir veya gerekli görüldüğü hallerde gözden geçirilerek/ geçirilmesi sağlanarak güncellenir. Diğer sorumluluklar görev tanımlarında açıklanmıştır. Gözden Geçirme ve Değişiklik: Bu dokümanın içeriği; yönetimin gözden geçirmesi sırasında, önemli organizasyon değişikliklerinden sonra veya ihtiyaç duyulduğunda yenilenir.

FİRMA TANITIMI

Selina Gıda, 2004 yılında Trabzon'da kurulmuştur. 2004 yılından itibaren okul ve hastaneler gibi devlet kurumlarına yemek hizmeti vermektedir. Üretim için İzmir ve Ankara illerindeki mutfaklarını aktif olarak kullanmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

1. KAPSAM

Bu el kitabı, Selina Gıda için planlama, tasarım, işletme, bakım ve geliştirme dahil olmak üzere, ürünle ilgili şikâyetleri ele alma süreci için kılavuz bilgileri kapsar. Alınan şikâyet ve geri bildirimlerden hareket ederek, hizmet sonrası şikâyet ile ilgili verilerin alınması, kayıt ve takip edilmesi, müşteriye bildirilmesi, değerlendirilmesi, araştırılması ve iç süreçlerin bu değerlendirmeler ışığında yönlendirilmesi, müşteriye geri dönüşlerin yapılması ve şikâyetin kapatılması faaliyetlerinin anlatılmasını kapsar. Burada açıklanan şikâyetleri ele alma süreci kalite yönetim sisteminin süreçlerinden biridir. Bu el kitabı, şikâyetleri ele alma işinin aşağıdaki yönlerini inceler;

- a) Geri bildirim (şikâyetler dâhil) açık olan müşteri odaklı bir ortamın oluşturulmasıyla müşteri memnuniyetinin artırılması, alınan her bir şikâyetin çözüme ulaştırılması ve ürünlerinin ve müşteri hizmetinin iyileştirilmesi için kuruluşun kabiliyetinin artırılması,*
- b) Personel eğitimi dâhil olmak üzere kaynakların yeterli miktarda alınması ve kullanıma sunulması ile üst yönetimin sürece katılması*
- c) Şikâyetçilerin ihtiyaçlarının ve beklentilerinin tanınması ve ele alınması,*
- d) Şikâyetçilere açık, etkili ve kullanımı kolay şikâyetler süreci sağlanması,*
- e) Ürün ve müşteri hizmet kalitesini iyileştirmek için şikâyetlerin analizi ve değerlendirilmesi,*
- f) Şikâyetleri ele alma sürecinin tetkik edilmesi,*
- g) Şikâyetleri ele alma sürecinin etkililiğinin ve verimliliğinin gözden geçirilmesi.*

3

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE DOKÜMANLAR:

Bu el kitabı ISO 10002:2018 standartları dikkate alınarak hazırlanmıştır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

3.TERİMLER

Üst Yönetim: Genel müdür ve merkez ofis tarafından belirlenen yöneticilerdir.

Şikâyetçi: Şikâyeti yapan kişi, kuruluş veya temsilcisi.

Şikâyet: Kuruluşa ürünleri veya şikâyetleri ele alma süreçleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi.

Müşteri: Ürünü alan kuruluş veya kişi.

Müşteri Memnuniyeti: Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi.

Müşteri Hizmeti: Bir ürünün ömür döngüsü boyunca müşteri ile kurulan etkileşimi.

Geri Bildirim: Ürünler veya şikâyetleri ele alma süreçleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgi beyanları.

İlgili taraf: Kuruluşun performansından veya başarısından fayda sağlayan kişi veya grup.

Amaç: Şikâyetleri ele alma konusunda, aranan veya amaçlanan şey.

Politika: Üst yönetim tarafından resmi olarak ifade edilen, şikâyetleri ele alma konusunda kuruluşun genel amacı ve yönü.

Süreç: Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleri ile ilgili olan veya etkileşimde bulunan faaliyetler dizisi.

4

4. SELİNA GIDA GENEL PRENSİPLERİ

4.1.GENEL

Selina Gıda Müşteri Şikâyetleri Yönetim Politikası gereği ISO 10002:2018 standardına bağlı kalarak kılavuzda yer alan prensiplere bağlı kalarak Müşteri Şikâyetleri sürecini yönetmektedir.

4.2. TAAHHÜT

Müşteri Şikâyetleri, Satış Sonrası Hizmetler Sürecinde tanımlanmış olup, tüm uygulamalar aktif olarak süreç bazlı yürütülmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

4.3. KAPASİTE

Şikâyetlerin yönetilmesi ve sonuçlandırılması için müşteri ilişkileri sorumlusu atanmış olup, gerekli kaynak temini üst yönetim tarafından sağlanacağı taahhüt edilmiştir.

4.4. ŞEFFAFLIK

Müşterilere, personele ve diğer ilgili taraflara Müşteri Şikâyet Sürecine ait tüm bilgileri içeren dokümantasyonlar yayın organları aracılığı ile ilan edilmektedir.

4.5. ERİŞİBİLİRLİK

Müşteri şikâyetlerini ele alma ve sonuçlandırmaya kadar geçen süreçte izlenecek yöntemlerin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi aşamalarının tarif edildiği Müşteri Şikâyetleri Yönetimi El Kitabı www.selinagida.com 'da yer almaktadır.

Şikâyet başvurusu yapmak isteyen müşterilerimiz internet sayfamızda yer alan e posta, telefon numarası ile bizlere şikâyetlerini bildirebilirler.

4.6. CEVAP VEREBİLİRLİK

Şikâyetin alınmış olduğu bilgisinin şikâyetçi, kurum veya kuruluşa bildirilmesi. Alınan şikâyetin "Müşteri Şikâyet Formuna" kayıt edilmesi ile birlikte şikâyet sahibinin programda bulunan e-posta adresine şikâyetin alındığına dair bilgilendirme maili müşteriye gönderilmektedir.

4.7. TARAFSIZLIK

Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş, şikâyet miktarı vb. kriterler gözetmeksizin her bir şikâyetin ön yargıdan uzak, tarafsız, adil, objektif olarak değerlendirildiğini Selina Gıda taahhüt etmektedir.

4.8. ÜCRETLER

Alınan şikâyetin "Müşteri Şikâyeti formuna" kayıt edilmesinden şikâyetin sonuçlandırmasına kadar geçen süreçte ortaya çıkabilecek ücretler şikâyet sahibi kişi, kurum ve/veya kuruluşa yansıtılmamaktadır.

4.9. BİLGİ BÜTÜNLÜĞÜ

Selina Gıda adına gelen tüm şikâyetler, şikâyetin doğruluğunun araştırması yapıldıktan, toplanan verilerin ilgili, doğru, tam, anlamlı ve faydalı olması sağlandıktan sonra değerlendirilmektedir.

4.10. GİZLİLİK

Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş açıkça rıza göstermedikçe ve yasal bir zorunluluk olmadıkça bu bilgiler hiç kimse ile paylaşılmamaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

4.11. MÜŞTERİ ODAKLI YAKLAŞIM

Sunmuş olduğumuz Müşteri Yönetim Sistemi müşteri odaklı yaklaşım benimsemektedir. Şikayetin bildirilmesinden itibaren 24 saat içinde ilk geri bildirim yapılmaktadır. Değerlendirme yapıp müşterinin şikayeti kapatılmasını onaylayana kadar geçen süreç belirlenmiştir. Şikayet oluşmadan olası şikayetlerin önüne geçebilmek için gizli müşteri yöntemi uygulanmaktadır.

4.12. HESAP VEREBİLİRLİK

Her bir şikâyet "Müşteri Şikâyeti formunda" benzersiz bir numara ile kayıt altına alınır. Her şikâyet ile ilgili şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluşa ait kişisel ve özel bilgiler, şikâyet ile ilgili detaylı bilgiler, şikâyete ait fotoğraflar, şikâyet yeri inceleme raporları, sorumlu personel gibi bilgiler saklanmaktadır.

Gerekli durumlarda bildirimler üst yönetim ile paylaşılır ve süreç tamamlanana kadar bilgi akışı devam eder.

4.13. İYİLEŞTİRME

Şikâyet yönetimi süreci ve Ürün Kalitesi ile ilgili sürekli iyileştirme çalışmaları , iç tetkikler, personel eğitimleri, müşteri şikâyeti sonrası yapılan anketler ve kapanan şikayet izlenebilirliği ile elde edilen veriler ışığında aksiyonlar alınması için YGG Toplantıları ile sürekli iyileştirmenin sağlanacağı taahhüt eder.

4.14 YETERLİLİK

Şikayetlerin toplanması , sınıflandırılması ve ilgili kişilere geri bildirim yapılması için atanan kişi yönetim temsilcisidir ve bu bağlamda atanan kişinin sorumluluklarına atama yazısında yer verilmiştir.

4.15. DAKİKLİK

Gelen şikayetler, şikâyetin niteliğine göre öncelik sırası belirlenerek sınıflandırılır ve sınıflandırmaya uygun süre içerisinde çözüme ulaştırılarak şikayetin kapatılması talebinde bulundurulur.

İLGİLİ DOKÜMANLAR :

Müşteri Memnuniyeti Politikası

PR-23 Şikayetlerin Ele Alınması Prosedürü

F-49 Müşteri Şikayet Formu

F-16 Müşteri Değerlendirme Formu

F-110 Şikayet takip formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

PR-24 İyileştirme prosedürü

PR-05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

5.SELİNA GIDA ŞİKAYETLERİ ELE ALMA

5.1 KURULUŞUN BAĞLAMİ

Kuruluşumuz, müşteri memnuniyetine yönelik geçerli yasal ve düzenleyici gereklilikleri ve müşteri gerekliliklerini karşılayan ürün ve hizmetleri tutarlı şekilde sunma becerisine sahip olması için gerekli prosedürleri oluşturmaktadır.

Amacımız, müşteri şikayetlerinin tarafımıza kolayca iletilmesini sağlayarak şikayetlerin çözüme ulaştırılması sürecini yönetmek ve anketler , iç tetkik , gizli müşteri yöntemleriyle elde edilen verilerin değerlendirilmesini sağlayarak kaliteli ve sürdürülebilir hizmet vermektir.

Sürecin yönetilmesi ve yürütülmesinde yönetim temsilcisi ve müşteri ilişkileri sorumlusu etkin rol oynamaktadır.

İlgili doküman :

F-102 İhtiyaç beklenti formu

F-104 İç dış bağlam

7

5.2. LİDERLİK VE TAAHHÜT

Selina Gıda Üst Yönetimleri, ISO 10002 Standardına uygun olarak yapılandırılmış olan Müşteri Şikayetleri Sistemini sürdürerek, firmayı kurumsal ve sürekli gelişen bir yapıya dönüştürmeyi taahhüt eder. Şikayetleri ele alma, çözüme kavuşturma ile ilgili olarak Yönetim Sistemleri Politikası yayınlı ve günceldir. Bununla birlikte yönetim temsilcisi atama yazısında ilgili sorumluluklar tanımlanmıştır.

Selina Gıda şikâyetleri etkili ve verimli bir şekilde ele alacağını , karşılaşılan şikâyetleri çözüme kavuşturacağını, olası şikayetleri tespit ederek önlem alacağını taahhüt etmiş ve tüm kurumlara ,çalışanlara duyurusunu çeşitli kanallarla yapmıştır. Şikayeti ortadan kaldırma ve sürecin geliştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakların (insan, eğitim v.b.) sağlanacağı da üst yönetimce taahhüt edilmiştir.

İlgili doküman :

PR-15 Liderlik taahhütü

F-52 Atama yazıları

PR-03 İnsan kaynakları ve eğitim prosedürü

F-15 Eğitim katılım formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

5.3 Firma Politikası

Selina Gıda, yasal mevzuat , müşteri şartlarına ve kuruluşun şartlarına uyarak ekip ruhu içerisinde maksimum müşteri memnuniyeti odaklı , müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine cevap veren , teknolojinin gerektirdiği yatırımları yapan , sürekliliği daim kılan, kalite hedeflerine ulaşabilecek düzeyde tedbirler alan, yönetim sistemlerini sürekli gözden geçiren, eğitimli bir kadro ile gıda sektöründe lider olma politikasını benimsemiştir.

Firma politikası Genel Müdür tarafından onaylanmıştır. Firma içi duyuru panolarında,web sitesinde, müşteri ile yapılan sözleşme sırasında müşteriye sunularak ve firmaya yeni başlayan personellere verilen eğitimlerle duyurulmaktadır.

İlgili Doküman:

Müşteri memnuniyeti politikası
PR-23 Şikayetleri ele alma prosedürü

8

5.3. SORUMLULUK ve YETKİ

İdare ve müşteri ilişkileri iş akış şeması temel alınarak, müşteri şikayetleri ile alakalı sorumluluk ve yetki sahibi olan tüm personellere ait hususlar aşağıda belirtilmiştir.

Üst Yönetim Sorumluluk ve Yetkileri:

- Kuruluş içerisinde şikâyetleri ele alma süreçlerinin ve amaçlarının oluşturulmasını sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma süreçlerinin kuruluşun şikâyetleri ele alma politikasına uygun olarak planlanmasını, tasarlanmasını, uygulanmasını, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma süreci için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek,
- Şikâyetleri ele alma süreçlerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,
- Şikâyetleri ele alma süreçlerinin müşterilere, şikâyetçilere ve uygulanabilir olduğunda, diğer doğrudan ilgili taraflara, kolayca erişilebilir bir tarzda bildirim konusunda bilgi sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi atamak ve Madde 5.3.2’de verilen yetki ve sorumluluklara ilave olarak yönetim temsilcisinin sorumluluklarını ve yetkisin açıkça tayin etmek,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

g) Her bir önemli şikâyetin üst yönetime hızlı ve etkili şekilde bildirimi için bir sürecin olmasını sağlamak,
h) Şikâyetleri ele alma süreçlerini etkili bir şekilde sürdürmeyi ve sürekli iyileştirmeyi güvence altına almak için periyodik olarak gözden geçirmek.

Şikâyetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi

- a) Performans izleme, değerlendirme ve rapor etme sürecini oluşturmak,
- b) İyileştirme için tavsiyeleri ile birlikte şikâyetleri ele alma süreci hakkında üst yönetime rapor vermek,
- c) Uygun personelin temini ve eğitimi, teknoloji şartları, dokümantasyon, hedef zaman sınırlarını belirlemek ve karşılamak ve diğer şartlar dâhil olmak üzere, şikâyetleri ele alma sürecinin, etkili ve verimli işletilmesini ve süreçleri gözden geçirmeyi sürdürmek.

Şikâyetleri ele alma süreçlerine dâhil olan diğer yöneticiler, sorumluluk alanları içerisinde uygulanabilir olduğunda, aşağıdakilerden sorumludur:

- a) Şikâyetleri ele alma süreçlerinin uygulanmasını sağlamak,
- b) Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisiyle bağlantı kurmak,
- c) Şikâyetleri ele alma süreçlerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,
- d) Şikâyetleri ele alma süreçleri ile ilgili bilgilere kolayca erişilmesini sağlamak,
- e) Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etmek,
- f) Yapılan ve kaydedilen şikâyetleri ele alma süreçlerinin izlenmesini sağlamak,
- g) Bir sorunu düzeltmek, gelecekte oluşmasını engellemek ve bu olayı kayıt altına almak için faaliyet yapılmasını sağlamak,
- h) Üst yönetimin gözden geçirmesi için şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.

Müşteriler ve şikâyetçilerle temas hâlinde olan bütün personel;

- a) Şikâyetleri ele alma konusunda eğitilmiş olmak
- b) Kuruluş tarafından belirlenen şikâyetleri ele alma raporlama şartlarına uygun hareket etmek,
- c) Müşterilere nazik davranmak ve şikâyetlerini hızlı şekilde cevaplandırılmasını sağlamak ,bunları yönetim temsilcisine yönlendirmek,
- d) İyi kişisel ilişkiler kurmak ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmak.

Tüm personel;

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

- a) Şikâyetlerle alakalı görevlerinden, sorumluluklarından ve yetkilerinden haberdar olmak,
- b) Takip edilecek prosedürlerden ve şikâyetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmak,
- c) Kuruluşa ait olan tüm şikâyetleri rapor etmek.

İlgili dokümanlar :

F-52 Atama yazıları

PR-03 İnsan kaynakları ve eğitim prosedürü

F-15 Eğitim katılım formu

Görev tanımları

6. PLANLAMA VE TASARIM

6.1. GENEL

Selina Gıda müşteri sadakatini ve memnuniyetini arttırmak, sağlanan ürünlerin kalitesini de iyileştirmek için etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma sürecini planlamakta ve tasarlamaktadır. Bu süreç birbiriyle ilişkili faaliyetlerin bir kümesini kapsamalı ve şikâyetleri ele alma politikasına uyumu sağlamak ve amaçları gerçekleştirmek için çeşitli personel, bilgi, malzeme, mali ve altyapı kaynaklarını kullanmaktadır. Şikâyetlerin etkin ve hızlı değerlendirilmesi için şikâyetlerin sınıflandırılması yapılmakta , olası risk ve fırsatlar belirlenmektedir. Kuruluş, diğer kuruluşların şikâyetlerin ele alınmasıyla ilgili en iyi uygulamalarını dikkate almaktadır ve sistem karşılaştırılması yöntemi ile sistemimizi iyileştirmeyi hedeflemekteyiz.

İlgili doküman :

MMYS Risk x fırsat değerlendirmesi

F-103 SWOT

6.2. AMAÇLAR

Selina Gıda Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi için gerçekleştirilebilir, ölçülebilir hedefler üst yönetim tarafından belirlenmiştir. Yapılan anketlerle elde edilen müşteri verileri ve şikâyetler baz alınarak memnuniyet kapasitemizi geliştirmeyi ve tavsiye edilen firma konumuna gelmeyi hedefliyoruz. Bu amaçla , şikâyetin tarafımıza ulaşması ile başlayan ve şikâyetin kapatılmasına kadar

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

devam eden geri bildirim sürecini şeffaflıkla yürütülür. Belirli aralıklarla yapılan toplantılarda hedefler ve ulaşılan nokta tartışılmaktadır.

İlgili dokümanlar:

F-23 Şikayetleri ele alma prosedürü

Müşteri memnuniyeti politikası

6.3. FAALİYETLER

Selina Gıda , Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi olası şikayetler, mevcut şikayetler , şikayetlerin değerlendirilmesi, önleme ve telafi etme faaliyetlerinin belirlenmesi , geri bildirim yapılması ,toplantı süreçleri ile bilgi akışı sağlanması üst yönetim tarafından güvence altına alınmıştır.

İlgili dokümanlar:

F-23 Şikayetleri ele alma prosedürü

Müşteri memnuniyeti politikası

6.4. KAYNAKLAR

Selina Gıda, Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'nin çalışmasında ihtiyaç duyulan alt yapı, insan, eğitim, danışmanlık, malzeme, teçhizat, bilgisayar yazılımı, bilgisayar donanımı v.b. kaynaklar üst yönetim tarafından sağlanmaktadır.

İlgili Doküman:

PR-19 Kaynak yönetim prosedürü

PR-23 Şikayetleri ele alma prosedürü

PR-13 YGG Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

7. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN ÇALIŞTIRILMASI

7.1. İLETİŞİM

Selina Gıda müşterilerinin şikâyet sürecine ulaşma yollarını web sitesi, yayınlar veya personellerimiz aracılığıyla açıklamaktadır. Bu sayede yüksek erişilebilirlik hedeflenmektedir. Şikâyet yolları şifre ya da herhangi bir yöntem ile kısıtlanmamış herkese açık tutulmuştur. Şikâyet kabul yollarının kolay ve anlaşılır olması için bilgilendirmeler yalın bir yapıyla oluşturmuştur. Şikâyetlerin yapılabileceği yerler: email, telefon, posta, web sitesi , whatsapp , şikayet kutuları veya personellerimizdir.

7.2. ŞİKÂyetLERİN ALINMASI

Şikayetlerin alınması yöntemleri aşağıda belirtilmiştir.

- Mail veya web sitesi
- Telefon
- Whatsapp
- Şikayet kutuları
- Personel aracılığıyla
- Merkez ofise gelen şikayetler kanalıyla sisteme alınmaktadır.

7.3. ŞİKÂyetLERİN TAKİP EDİLMESİ

Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş sürecin herhangi bir anında internet sayfamızda bulunan e posta yoluyla veya telefon ile kurumumuza ulaşarak şikayeti hakkında gerekli bilgileri alabilir. Bilgiye ulaşılabilmesi için tarafımıza takip numarası , müşteri adı veya şikayet tarihi bilgilerinden biri belirtilmelidir.

7.4. ŞİKÂyetİN ALINDIĞININ BİLDİRİLMESİ

Her bir şikâyet kayıt edilmesi ile birlikte şikâyet sahibinin şikayeti oluşturduğu kanal aracılığıyla veya verdiği iletişim bilgileri ile şikâyetin alındığına dair bilgilendirme metni müşteriye iletilmektedir.

7.5. ŞİKÂyetİN İLK DEĞERLENDİRİLMESİ

a) Yönetim temsilcisine ulaşan şikâyetler “Müşteri Şikâyetleri formuna” tutulan bilgiler yazılarak kayıt işlemi yapılarak Müşteri Şikâyeti oluşturulur. Müşteri şikâyeti ile ilgili zorunlu kısımların dışında kalan bilgi alanları eğer ilk etapta edinilebilir ise bu alanlara kayıt edilir.

b) Şikayetlerin ilk değerlendirilmesi aşamasında zorunlu alanların doldurulması esnasında şikâyetin önem durumuna göre sınıflandırma yapılır. Şikâyetin önem durumuna göre değerlendirme aşağıdaki kriterlere göre yapılmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

Kırmızı : Müşterilerin süreçlerini olumsuz etkileyen durdurma noktasına getiren , aynı müşteriden üç ay içerisinde aynı soruna işaret eden farklı lotta olumsuz geri bildirimler.

Sarı: Müşteri memnuniyetini olumsuz etkileyen ama durdurma noktasına getirmeyen , aynı müşteriden 6 ay içerisinde aynı soruna işaret eden farklı lotta geri bildirimlerdir.

Yeşil : Müşterinin öneri boyutundaki geri bildirimleridir.

7.6. ŞİKÂyetLERİN İNCELENMESİ

Şikayetler , yönetim temsilcisi tarafından değerlendirilir ve aşağıdaki maddeler izlenir.

- Sınıflandırılan şikayetlerin bilgisayar ortamına aktararak takibinin sağlanması.
- Gelen şikayetin ilgili departmanla değerlendirilerek kök sebebin tespiti sağlanır.
- Tespit edilen kök sebebin çözümü ve düzenleyici önleyici faaliyetleri sağlanır.

7.7 ŞİKAYETLERE CEVAP VERME

Şikayet ilgili departman tarafından düzenleyici faaliyet gerçekleştirilerek çözüm süreci oluşturulur.

Yönetim temsilcisinde toplanan geri bildirimler doğrultusunda şikayete cevap oluşturulur.

13

7.8 KARARIN BİLDİRİLMESİ

Yapılan incelemeler sonucunda alınan kararlar *komisyon raporu cevabı*, mail veya telefon yoluyla, üst yönetim departmanına, merkez ofise ve müşteriye bildirilir.

- Müşteriye geri bildirim yapılarak şikayet kapatma talebi istenir. Onay alınırsa şikayet kapatılır alınmazsa 7.6. da yer alan c maddesine dönüş yapılarak aşamalar tekrarlanır.
- Gelen şikayetler giderildikten sonra müşteri şikayetleri kontrol formu ile kayıt altına alınır.
- Üst yönetim ile yıllık toplantılar yapılarak iyileştirme çalışmaları planlanır.
- Şikayetler *şartnamedeki cezai işlemler tablosuna dahil bir olguysa belirtilen tutar kadar cezai işlem uygulanır.*

7.9 ŞİKAYETİN KAPATILMASI

- Şikayet nedeni müşteriden kaynaklı ise müşteriye gerekli eğitim planlanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

- b) Şikayet müşteriden kaynaklanmıyor ise müşteri memnun edilene kadar gerekli tüm telafi yolları denenir.
- c) Müşteri memnuniyeti anketi yapılarak ve müşteri onayı alınarak şikayet kapatılır .
- d) 3 Aylık periyotlarla şikayetlerin geriye dönük taranması ve müşteri memnuniyetinin kontrolü sağlanır.
- e) Şikayet, tarafımızca yapılan tüm uğraşlara rağmen müşteriden kapatma onayı alınamıyorsa açık bırakılarak müşteriye başvurabileceği yasal yollar aktarılır ve 1 aylık periyotlarla iletişime geçilir.

Madde 7 ilgili dokümanlar :

PR-23 Şikayetlerin ele alınması prosedürü

F-113 Şikayet yeri inceleme formu

F-110 Şikayet takip

F-109 Kaybedilen Müşteri Formu

F-73 Müşteri ziyaret formu

F-49 Müşteri şikayet formu

F-16 Müşteri Memnuniyet değerlendirme formu

F-15 Eğitim katılım formu

14

8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME

8.1 BİLGİNİN TOPLANMASI

Selina Gıda şikâyetleri ele alma sürecinin performansını kaydetmektedir. Selina Gıda şikâyetleri ve cevapları kaydetme, bu kayıtları kullanma ve yönetme prosedürlerini oluşturmakta ve uygulamaktadır. Bunları yaparken, kişisel bilgileri korumakta ve şikâyetçilerle ilgili gizliliği sağlamaktadır. Bunun için bu el kitabı oluşturulmuştur.

Toplanan bilgiler 2 yıl ofiste 3 yıl Ankara Merkez Ofiste saklandıktan sonra imha edilir. *İhalesi biten projelerin evrakları kolilenerek merkez ofise gönderilir.Bu süreç için 2 yıl şartı aranmaz.* Bilgisayar ortamındaki belgeler ise sürekli kalıcı olur ve ayda 1 kez yedeklemesi yapılır.Tüm personellerimize müşteriye davranış ve şikayet alma eğitimleri verilmektedir ve formlarla kayıt altına alınmaktadır.

İlgili dokümanlar:

PR-23 Şikayetleri ele alma prosedürü

F-73 Müşteri ziyaret formu

F-49 Müşteri şikayet formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

F-113 Şikayet yeri inceleme formu

F-110 Şikayet takip

8.2 ŞİKAYETLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRMESİ

a) Şikâyetle konu olan ürünle ilgili üretim tarihine bağlı olarak geriye dönük şikâyeti oluşturan kök nedenlerin belirlenmesi için çalışma yapılır.

Şikâyet konusunun bir daha yaşanmaması için ve/veya üretim esnasında tespitini sağlayabilecek hızlı çözümler sağlanabiliyor ise gerekli düzenlemeler yapılarak uygulamaya alınır. Kök nedenin çözümü bir çalışma gerektiriyor ise şikâyet konusu bir proje olarak değerlendirilerek gerekli çalışma birimleri oluşturulur.

b) “Müşteri Şikâyet formu” üzerinden analizler yapılarak şikâyetle sebep olan öncelikli sebepler belirlenir.

c) Kök nedenler üzerinde önleyici ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sağlanır.

İlgili dokümanlar:

F-102 İhtiyaç beklenti

F-103 Swot

F-104 İç dış bağlam

F-49 Müşteri şikayet formu

F-113 Şikayet yeri inceleme formu

F-110 Şikayet takip

15

8.3.ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİ MEMNUNİYETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Selina Gıda şikâyetin kapatılmasının ardından şikâyetçilerin süreçten memnuniyetlerini ölçmek amacıyla öncelikle telefon ile görüşerek müşterinin şikâyetin kapatılması ile ilgili memnuniyeti, şikâyetin kapatılmasından sonra 1 ay, 3 ay ve 6 ay içerisinde sorgulanacaktır.

İlgili Doküman :

PR-23 Şikâyetleri ele alma prosedürü

F-112 Müşteri memnuniyeti izleme formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

F-16 Müşteri Memnuniyet değerlendirme formu

8.4.ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İZLENMESİ

Şikayetleri ele alma süreci müşteri ilişkileri iş akışında detaylı olarak izlenmektedir.

Selina Gıda bünyesinde uygulanan Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'ni düzenli aralıklarla sürece, standarda uyum ve hedefleri gerçekleştirmeye uygunluk iç tetkiklerle kontrol edilir.

Düzenli aralıklarla müşteri ziyaretleri yapılır ve kayıt altına alınır.

İlgili doküman:

F-112 Müşteri Memnuniyeti İzleme formu

F-110 Şikayet Takip formu

8.5. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN TETKİĞİ

Selina Gıda bünyesinde uygulanan Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'ni düzenli aralıklarla sürece, standarda uyum ve hedefleri gerçekleştirmeye uygunluk iç tetkiklerle kontrol edilir.

İlgili Doküman:

F-111 Müşteri memnuniyeti iç tetkik raporu

PR-23 Şikayetlerin ele alınması prosedürü

PR-04 İç tetkik prosedürü

16

8.6. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN YÖNETİM TARAFINDAN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Selina Gıda üst yönetimi şikâyetleri ele alma sürecini aşağıdakileri sağlamak için düzenli olarak gözden geçirmektedir.

a) Sürecin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkinliğinin ve verimliliğinin devamlılığını güvence altına almak,

b) Sağlık, güvenlik, çevre, müşteri, mevzuat ve diğer yasal şartlar ile ilgili uygunsuzluk örneklerini tanımlamak ve bunları ele almak,

c) Ürün ve hizmet eksikliklerini tanımlamak ve telafi etmek,

d) Süreç eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

e) Riskleri ve fırsatları ve şikâyetleri ele alma sürecinde ve sağlanan ürün ve hizmetlerde değişiklik ihtiyacını değerlendirmek,

f) Riskler ve fırsatlara ilişkin olarak yapılan eylemlerin etkinliğini değerlendirmek,

g) Şikâyetleri ele alma politikası ve amaçlarına yönelik potansiyel değişiklikleri değerlendirmek.

Yönetimin gözden geçirmesine girdiler aşağıdaki bilgileri içermektedir:

a) Yasal ve düzenleyici gerekliliklerdeki, rekabet uygulamalarındaki veya teknolojik yeniliklerdeki değişiklikler gibi dış faktörler;

b) Politika, amaç, kurumsal yapısı, kaynakların erişilebilirliği ve sunulan veya sağlanan ürünlerdeki değişiklikler gibi iç faktörler,

c) Müşteri memnuniyeti araştırmalarını ve süreçleri sürekli izleme sonuçlarını içeren şikâyetleri ele alma sürecinin genel performansı,

d) Şikâyetleri ele alma sürecine dair geri bildirim

e) Tetkiklerin sonuçları,

f) İlgili eylemler dâhil olmak üzere riskler ve fırsatlar,

g) Riskler ve fırsatların ele alınması için yapılan eylemlerin etkinliği,

h) Düzeltici faaliyetlerin durumu,

i) İyileştirme için tavsiyeler.

Yönetimin gözden geçirmesinin çıktıları aşağıdaki bilgileri içermektedir:

a) Şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğini ve verimliliğini iyileştirmesi ile ilgili kararlar ve eylemler,

b) Ürün ve hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik öneriler

c) Belirlenen kaynak ihtiyaçlarıyla (eğitim programları gibi) ilgili kararlar ve eylemler.

İlgili dokümanlar:

PR-23 Şikâyetleri ele alma prosedürü

PR-13 YGG prosedürü

F-95 Toplantı tutanağı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR

SELİNA GIDA	MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI	DOKÜMAN NO :MM-ELK REVİZYON NO: 2 REVİZYON TARİHİ: 08.06.2023 YAYIN TARİHİ: 07.05.2022
--------------------	---	---

8.7. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Selina Gıda şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğini ve verimliliğini sürekli iyileştirmek için çalışmalar yürütmektedir. Sonuç olarak, kuruluş ürünlerinin kalitesini sürekli iyileştirmektedir. Bu durum, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve yenilikçi iyileştirmeler ile gerçekleştirilmektedir. Selina Gıda, şikâyete yol açan mevcut sorunların tekrarlanmasını ve potansiyel sorunların ortaya çıkmasını önlemek için bunların sebeplerini ortadan kaldıracak faaliyetleri planlamaktadır.

Selina Gıda iyileştirmeler için aşağıdakileri yapmaktadır:

- Rakiplerini ve teknolojiyi sürekli takip etmektedir
- Selina Gıda'da müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsenmektedir.
- Şikâyetleri ele almayı iyileştirirken yenilikleri teşvik etmektedir.
- Sektördeki firmalarla kıyaslama çalışmaları yapmalıdır.

18

İlgili Dokümanlar:

PR-23 Şikayetlerin ele alınması prosedürü

PR-24 İyileştirme Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SORUMLU YÖNETİCİ	GENEL MÜDÜR