

QBUTON MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ HAKKINDA

Günümüz iş dünyasında yaygınlaşan ticaret ve aynı sektördeki kuruluşların sayısının artması. Ve bunlara bağlı olarak da müşteri beklentilerinin artması, değişmesi, işletmelerin işlerinin zorlaşmasına sebep olmuş ve müşteri kavramını daha da önemli kılmıştır.

İşletmelerin devamlılığını sağlayabilmeleri, bulunduğu sektörde ayakta durabilmeleri, marka oluşturmaları, marka değerlerini korumaları, marka değerini yükseltme hedefleri ve bu hedeflere ulaşabilmeleri, mevcut müşterilerini elinde tutmak ancak yeni müşteriler edinmekle mümkün olmakta, bu da mutlak müşteri memnuniyetinden geçmektedir.

Müşteri memnuniyetini; müşterilerin beklentileri karşılığında, mal ve hizmetten sağladığı fayda olarak tanımlayabiliriz.

Qbuton Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, şirketin potansiyel müşterileri ile daha kârlı ve uzun dönemli ilişkiler kurulması ve bu ilişkileri geliştirmesini sağlayan bir yönetim yaklaşımıdır. Bu standart, öncelikle geri bildirimle açık olan müşteri odaklı bir ortamın oluşturulması (şikâyetler dâhil), alınan her bir şikâyetin çözüme ulaştırılması ve müşteri hizmetinin iyileştirilmesi ile ilgili yönetim taahhütlerinin yerine getirilmesini öngörmektedir.

Qbuton Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi'nin Faydaları Nelerdir?

- Müşterilerden gelen geri bildirimler doğrultusunda nasıl bir yol izleneceğini gösterir.
- Müşteri şikâyetleri konusunda çalışanların bilinç ve dikkatlerini geliştirir.
- Müşterinin önemsendiğini gösterir.
- Müşteri memnuniyetini sağlar.
- Şikâyetlerin tekrarını engelleyerek çözüm olanakları sunar.
- Kuruluşun itibarını artırır.
- Müşterileri elde tutma maliyetlerini azaltır.

Qbuton'u Kimler Kullanabilir / Uygulayabilir?

Qbuton Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Standardı, müşterilerini memnun etmeyi ve onlara beklentilerinin ötesinde hizmet vermeyi isteyen, ister özel kuruluş, ister kamu kuruluşu veya gönüllülük esasına dayalı sektörler olsun her tür ve boyuttan işletmenin uygulayabileceği bir standarttır.

Müşteri Memnuniyeti Şikâyetleri Nedir?

Müşteri Memnuniyeti; müşteriye sunulan hizmet ve ürünlerden müşterinin istek ve beklentilerinin ne derecede karşılandığını gösteren bir kavramdır.

Müşteri Memnuniyetsizliği ise; müşteri memnuniyeti kavramından yola çıkarak, müşteriye sunulan hizmet veya ürünün kendi istek ve beklentilerini karşılayamadığı dereceye denir.

Aslında müşteri memnuniyetsizliği, müşterinin şikâyeti olarak algılanabilir.

Müşteri Memnuniyeti Şikâyetleri Yönetim Sistemi Nedir?

Yukarıda müşteri memnuniyeti ve şikâyetleri ile ilgili tanımları vermiştik.

Firmaların var olma sebebi müşterilerdir. Firmaların gelecek planlamasında ve var oluşlarını sürdürmesinde en etkili yol ise; müşterilerinin memnuniyetlerini ölçmesi, gelecekteki müşteri beklentilerinin ölçülmesi ile sağlanmaktadır.

Memnuniyeti %100 ölçmek her zaman kolay değildir. Fakat memnuniyetsizliği anlık ölçülebilir, memnuniyete çevirebilir ve bu şekilde %100 memnuniyet oranını da yakalayabilirsiniz.

Uluslararası Müşteri Memnuniyeti Şikâyetleri Yönetim Sistemi nedir?

- Şikâyetler nasıl ve hangi kanallardan ve hangi sürelerde alınacak?
- Şikâyetler nasıl ve kim tarafından değerlendirilecek ve şirket içi süreci nasıl olacak?
- Şikâyetlerin çözülmesi ve müşteri ile iletişim nasıl sağlanacak?
- Şikâyetin bir daha olmaması için yapılacak faaliyetler ve düzenlemeler, nasıl ve kim tarafından yapılacak?

Yukarıdaki gibi soruların cevapları için kurulan Uluslararası sisteme Müşteri Memnuniyeti Şikâyetleri Yönetim Sistemi denir.

Hangi Sektörler ve Hangi firmalar için uygundur?

Üretim ve Tasarım yapan, Hizmet ve Organizasyon v.b. gibi uygulamaları gerçekleştiren tüm Kamu Kurumları, Özel Kuruluş ve Şirketler, Vakıflar, Dernekler, Sivil Toplum Kuruluşlarının hepsi kullanılabilir.

Tüzel kişiliği olan firmalar ve şirketler yararlanabildiği gibi firmaların organizasyonu içinde yer alan birimlerde yararlanabilir.

Her firma, şirket ve organizasyonların bir araya gelmesi ile oluşmaktadır. Her organizasyon kendi içinde süreçleri olan ve bu süreçlerin çıktısı gereği bir başka organizasyonda bu çıktıyı alıp kullandığı için müşterisi yerine geçmektedir.

Qbuton Müşteri Şikâyetleri Yönetim Sistemi Prensipleri Nelerdir

Qbuton Müşteri Memnuniyeti Şikâyetleri Yönetim Sisteminin bir firmadan bazı beklentiler vardır. Bu beklentilerin karşılanma oranı sistemin ne kadar sağlıklı kurulduğu ve işlediğini gösteren parametrelerdir. Qbuton Müşteri Memnuniyeti Şikâyetleri Yönetim Sistemi ile ilgili beklentilere Yönetim Sistemi prensipleri diyoruz.

Qbuton Müşteri Şikâyetleri Yönetim Sistemi Standardı Müşteri Şikâyetleri yönetim prensibine dayanmaktadır.

Yani Müşteri Şikâyetleri Yönetim Sistemini kuracak olan bir firmadan veya sistemin kurulu olduğu bir organizasyondan aşağıdaki prensipleri eksiksiz uygulamaları istenmektedir.

Aslında bu prensipler Kurumsallaşma iddiasında olan bütün şirketlerden organizasyonlardan beklentilerdir.

1. ŞEFFAFLIK

Müşterilere, personele ve diğer ilgili taraflara şikâyetin, nasıl ve nerede ele alınacağına dair bilgi yeterli şekilde ilan edilmelidir.

Şikâyet sahibine süreç hakkında yeterli bilgi verilmesi, verilen bu bilgi doğrultusunda işlemlerin gerçekleştirilmesi ve konu ile ilgili verilen sözlerin tutulması, müşterilerinin güveni için ve kuruluşun prestiji açısından son derece önemlidir.

Bu nedenle kuruluş şeffaflık ilkesini benimsemesi ve buna uygun hareket etmesi, hem personelin hem de müşteri ve şikâyet sahiplerinin kuruluşa olan güvenini arttıracaktır

2. ERİŞİLEBİLİRLİK

- Şikâyetleri ele alma süreci bütün şikâyetçiler için kolayca erişilebilir olmalıdır.
- Şikâyetlerin yapılması, çözüme ulaştırılması ayrıntıları hakkında bilgiler verilmelidir.
- Şikâyetleri ele alma süreci ve destek bilgisi kolay, anlaşılabilir ve kullanılabilir olmalıdır.
- Bilgiler açık bir dille aktarılmalıdır.

3. CEVAP VEREBİLİRLİK

Şikâyet sahiplerinin en önemli bulduğu konulardan biri de kurulan iletişim sonrasında kuruluşun nasıl bir tavır sergilediğidir. Kuruluş, şikâyet sahibine ve onun sorununa verdiği önemi bu tavır ile sergiler. Bu nedenle;

Şikâyetin alınmış olduğu, şikâyetçiye derhal bildirilmelidir.

Şikâyetlerin aciliyetine göre en kısa sürede cevap verilmelidir.

Şikâyetçilere nazikçe davranılmalıdır ve şikâyetlerin ele alınması sürecindeki ilerlemeler hakkında şikâyetçiye detaylı bilgi verilmelidir.

4. OBJEKTİFLİK

Her bir şikâyet, şikâyetlerin ele alınma süreci esnasında, adil, objektif ve tarafsız şekilde değerlendirilmelidir.

5. ÜCRETLER

Şikâyetlerin ele alınması süresinin değerlendirilmesi şikâyetçi için ücretsiz olmalı.

6. GİZLİLİK

Şikâyetçi ile ilgili, kişisel bilgiler gerekli olduğunda, sadece kuruluş içerisinde şikâyetin ele alınması amacıyla elde edilebilir olmalıdır.

Müşteri veya şikâyetçi bunun açıklanmasına açıkça izin vermedikçe, bunlar açıklanmamalıdır.

7. MÜŞTERİ ODAKLI YAKLAŞIM

Kuruluşun uyarlaması gerektiği müşteri odaklı yaklaşım şikâyetleri de dâhil olmak üzere geri bildirimde açık olmalıdır. Ve yaptığı işlemlerle şikâyetleri çözme taahhüdünü içermelidir.

8. HESAP VEREBİLİRLİK

Kurum ve kuruluşların, şikâyetlerinin ele alındığının açık bir şekilde teşkil edilmiş olduğu ve ilgili faaliyetlerin kararları için hesap verebilirliği ve bunları rapor etmeyi sağlamalıdır.

9. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Şikâyetleri ele alma sürecinin ve ürünlerin kalitesinin sürekli iyileştirilmesi kuruluşun daimi hedefi olmalıdır.

Müşteri Memnuniyeti Şikâyetleri Yönetim Sistemi Nasıl Kurulur?

Müşteri Şikâyetleri Yönetim Sistemini kurmak isteyen bir firma iseniz burada iki türlü seçeneğiniz vardır;

- Birinci yöntem kendi bünyenizden bir personelin veya personellerin ISO 10002 Standartlarını inceleyip eğer bu konuda beceri ve yeteneği de var ise ISO 10002 Eğitimlerini de almasını sağlayarak ISO 10002 Standardının gerekliliklerini karşılayan bir sistem oluşturması ile ISO 10002 Belgesini Sertifikasını alabilirsiniz.

Fakat bu seçenek genellikle çok uzun sürmesi, kurulacak olan sistemin etkin ve dinamik bir yapının oluşmasındaki başarısızlıklar ve kendi içinizdeki personellerin işletme körlüğü dediğimiz faktör nedeni ile sistemin eksikliklerini tam görememesi gibi nedenler ile tercih edilmeyen bir yöntemdir.

- İkinci yöntem ve genellikle tercih edilen yöntem ise, Qbuton ile bu süreçlerin hepsini profesyonel bir şekilde; kurgulayabilir, yönetebilir, takip edebilir ve istatistiklerine tek bir tık ile erişip, görüntüleyebilir ve analizlerini alabilirsiniz.

Aşağıda belirtmiş olduğumuz yoğun iş yükünü bırakın!.. Qbuton sizin yerinize yapsın.

Sizde; personel giderlerinden ve zamandan kazanacağınız tasarrufu, **işinizi daha ileri taşımakta kullanın.**

Müşteri Şikâyetleri Yönetim Temsilcisi ve Müşteri Şikâyetleri Yönetim Ekibi atamak gerekli mi?

İster danışmanlık firması ile çalışın, isterseniz kendi bünyenizdeki personelle bu süreci yönetmeye talip olun. İlk yapmanız gereken; üst yönetimden bir üyenizin veya üst yönetimin temsilini sağlayacak bir personelinizin bu çalışmaların yürütülmesi ve uygulamaların yönetilip, yönlendirilmesi için görevlendirilmesi gerekmektedir.

Bizler bu yetkilendirilecek ve görevlendirilecek kişiye Müşteri Şikâyetleri Yönetim Temsilcisi diyoruz.

Müşteri Şikâyetleri Yönetim Temsilcisinin liderliğinde, Müşteri Şikâyetleri Yönetim Ekibi dediğimiz; ÜST YÖNETİMDEN, İNSAN KAYNAKLARINDAN, ÜRETİM, KALİTE KONTROL, SATIŞ PAZARLAMA V.B. BİRİMLERİN katkıları ile bir Müşteri Şikâyetleri yönetim ekibi oluşturulmasında fayda vardır.

Müşteri Şikâyetleri Yönetim Temsilcisi görevlendirmesi zorunludur. Fakat Müşteri Şikâyetleri Yönetim Ekibinin oluşturulması Firmaların olaya bakış açısı ve yeterli çalışanın olup olmadığı ile alakalıdır. 3 - 4 kişilik bir firmada Müşteri Şikâyetleri Yönetim Ekibinin oluşturulması beklenmez. Fakat çok çalışanı olan organizasyonlarda Müşteri Şikâyetleri Yönetim Temsilcisi bütün süreçlere hâkim olamayabilir, gerçekten iyi bir sistem kurulması amaçlanıyorsa üst yöneticilere tavsiyemiz bu süreçleri Müşteri Şikâyetleri Yönetim Temsilcisi gözetiminde Müşteri Şikâyetleri Ekipleri ile birlikte yönetmeleridir.

Adım adım ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetleri Yönetim Sisteminin nasıl kurulacağını gösteren Taslak İş Planı aşağıdaki gibidir.

ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Şikâyetleri Yönetim Sistemi Kurulum Adımları

- Üst yönetimle görüşme ve kuruluş mevcut durumunun, faaliyet alanlarının incelenmesi ve analiz edilmesi.
- Organizasyon yapısının ISO 10002 standardının istekleri doğrultusunda düzenlenmesi, kalite ekibinin belirlenmesi ve yönetim temsilcisinin atanması.
- Kuruluşun, müşteri portföyünün incelenmesi ve şikâyet alma mekanizmalarının incelenmesi.
- Yönetim taahhüdü ile ilgili uygulamaların yapılması.
- Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetlerinin politikasının oluşturulması.
- Müşteri memnuniyeti ve şikâyetleri ile ilgili sorumluluk ve yetkileri belirlenmesi ve dokümante edilmesi.
- Doküman kontrol sisteminin oluşturulması ve dokümante edilmesi.
- Kayıt kontrol sisteminin oluşturulması ve dokümante edilmesi.
- İç denetim sisteminin oluşturulması ve dokümante edilmesi.
- Üst yönetimin faaliyetleri değerlendirme sisteminin oluşturulması ve dokümante edilmesi.
- Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetleri hedeflerinin oluşturulması ve dokümante edilmesi.
- Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetleri faaliyetlerin belirlenmesi ve dokümante edilmesi.
- Müşteri Memnuniyeti ve şikâyetlerinin kaynaklarının belirlenmesi.
- Kalite ekibine şikâyet yönetimi ve değerlendirilmesi eğitiminin verilmesi.
- Şikâyetleri ele alma sürecinin çalıştırılması dokümantasyon gerekliliklerinin belirlenmesi ve dokümante edilmesi.
- Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetleri iletişim metotlarının belirlenmesi ve kayıt ortamının oluşturulması.
- Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyetleri ile ilgili form, prosedür, talimat v.b. gibi dokümanların tasarımı ve uygulamaya alınması.
- Şikâyetin alınması, takip edilmesi, alındığının bildirilmesi, ilk değerlendirmesi, araştırılması, cevap verme, kararın bildirilmesi, şikâyetin kapatılması.
- Veri analizi istatistik teknikler için gerekli bilginin toplanması.
- Şikâyetlerin analizi ve değerlendirilmesi, metotlarının belirlenmesi ve uygulanması.
- Şikâyetleri ele alma süreci ile ilgili Memnuniyet Anketlerinin yapılması.
- Şikâyetleri ele alma sürecinin izlenmesi ile ilgili yöntemlerin belirlenmesi ve uygulanması.
- Kalite ekibine iç tetkik eğitiminin verilmesi.
- Şikâyetleri ele alma sürecinin tetkikinin yapılması.
- Şikâyetleri ele alma sürecini yönetimin gözden geçirmesi ve toplantısının yapılması.
- Sürekli iyileştirme düzeltici önleyici faaliyet uygulamalarının yapılması.
- Tüm personele belgelendirme denetimi öncesi bilgilendirme eğitiminin verilmesi.