



SÜREÇ TABLOSU

Süreç Adı : Müşteri Şikayet Yönetimi Süreci

Süreç Sahibi : Satış Pazarlama Direktörü

Sürecin Amacı : Müşteri şikayet yönetiminin anlatıldığı iş akış şeması

Yetki ve Sorumluluklar: Satış & Pazarlama, Kalite Kontrol, Stratejik Planlama ve Kurumsal Yönetim Sistemleri, Ar-Ge, Depo Lojistik

SÜREÇ GİRDİLERİ

- Şikayet Bildirimi
- İSG & Çevre Talimatları

SÜREÇ ÇIKTILARI

- Müşteri Şikayetleri İzleme Formu
- Analizler
- Bertaraf
- Geri Dönüşüm
- Geri Çağırma
- Müşteri Bilgilendirmeleri
- Kapatılan Şikayetler
- Atıklar
- Tatbikatlar

İLGİLİ DOKÜMAN & KAYITLAR

- Müşteri Şikayet Formu
- Müşteri Şikayetleri İzleme Formu

PERFORMANS GÖSTERGELERİ

-Performans göstergeleri, Satış Pazarlama Direktörlüğü karnesinde tanımlanmıştır.

KAYNAKLAR

- İnsan
- Bilgi
- Zaman
- Müşteri Şikayet Modülü (QDMS)

İLİŞKİLİ SÜREÇLER

- Bertaraf Süreci
- Geri Dönüşüm Süreci
- Geri Çağırma Süreci
- Düzeltilici Faaliyet Süreci