

PETKİM PETROKİMYA HOLDİNG A.Ş. MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN YÖNETİMİ

Petkim Petrokimya Holding A.Ş. müşteri memnuniyeti ve müşteri şikayet yönetimi alanında gerçekleştirdiği faaliyetleri 2013 yılı Ekim ayından itibaren TSE ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ile desteklemektedir.

ISO 10002 Müşteri Şikayetleri Yönetim Sistemi çerçevesinde Petkim Petrokimya Holding A.Ş. müşteri şikayetleri yönetim sürecine göre;

- Posta, e-posta, faks, web sayfası(bize ulaşın bölümünden), müşteri bilgi sistemi(MBS), telefon, ziyaret, fuar vb. iletişim kanalı ile alınan müşteri şikayetleri CRM ekibince kategori bazında ayrılmak üzere ön değerlendirme yapılır.
- CRM ekibi ya da müşteri temsilciniz sizlerden detay bilgi, belge, fotoğraf, şoför imzalı hasar tutanağı, şikayet numunesi vb. bilgileri talep eder.
- Şikayet, CRM ekibince QDMS müşteri şikayetleri bölümüne kayıt edilir. Kayıt açılması anında sizlere e-posta ile bilgilendirme yapılır. Şikayete özel bir kod ve link verilerek müşteri tarafından şikayetin hangi aşamada olduğunu takip etmesi sağlanır.
- Müşterilerimiz şikayet takibini online işlemler şikayet sorgulama bölümünden yapabilmektedir.
- İlgili birim, teknik ekip, satış ekibi vb. ekipler şikayeti değerlendirip sonuçlandırır.
- CRM ekibi/müşteri temsilcisi tarafından değerlendirme sonucu, şikayet kayıt açılış tarihinden itibaren 7 iş günü içerisinde müşterilere e-posta ya da telefon aracılığı ile bildirilir.
- Çözüm önerisi müşteri bilgisine sunulur, ardından çözüm önerisi dahilinde CRM ekibi işlemleri başlatır. Konu ile ilgili CRM ekibi düzeltici faaliyet oluşturur.
- Çözüm önerisinde müşteri ile mutabık kalınmadığı durumlarda Türk Ticaret Kanunu(TTK)'nun ilgili maddesi uygulanır.
- Mutabık kalınan çözüm önerisinin ürün iadesi olması durumunda, kalite test sonuçları ürün şartnamesine uygun değil ise Petkim, müşteriye araç gönderip iadeyi alır.
- CRM ekibi gelen iade ürün miktarı ve satış koşulu dahilinde müşteriden iade faturası talep eder.
- İade ürün bedeli müşteri talebine göre değerlendirilir.(Vadeli borçtan düşülebilir, müşteriye ödeme yapılabilir, yerine ürün gönderilebilir.)
- Diğer durumlardaki iade talepleri CRM ekibi/satış ekibi tarafından değerlendirilir. Uygun görülmesi durumunda (hasar, miktar, vs. durumlar) nakliye bedeli müşteri tarafından karşılanarak ürün iadesi alınabilir.
- İşlemler tamamlanarak CRM ekibi şikayet kaydını kapatır. Sistem üzerinden şikayet sahibine memnuniyet anketi gönderilir. Müşteriden anketin cevaplanması beklenir.

Kayıtlarla ilgili raporlar, anket sonuçları aylık bazda Müşteri İlişkileri Kurulu toplantısında ilgili birimlerle paylaşılır. Petrokimya sektöründe ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemine uygun olarak faaliyetlerine devam eden Petkim Petrokimya Holding A.Ş siz değerli müşterilerimizin memnuniyet seviyesini arttırmaya devam edecektir.