

	DOKÜMAN ADI		DOKÜMAN NO	PM.SR.01
	MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSESİ		YAYIN TARİHİ	01.10.08
			REV. NO/TARİH	02/09.04.20 18
			SAYFA NO	1/1

SÜREÇ GİRDİLERİ

İŞLEM

SÜREÇ ÇIKTILARI

SORUMLU

Müşteri şikayetinin alınması

Tel, fax,
e-mail

Paz. Ve Satış
Koordinatörü paz.
Satış müd.
Pazarlama ve satış
personeli

Müşteri şikayetinin takip edilmesi

PM.FR.04
PM.FR.09

Pazarlama satış
personeli
Yönetim
Sistemleri
Temsilcisi

Müşteri şikayetinin alındığının bildirilmesi

PM.FR.04

Pazarlama satış
personeli
Yönetim
Sistemleri
Temsilcisi

Müşteri şikayetinin değerlendirilmesi ön incelemenin yapılması

Müşteri haklı mı?

Hayır

Müşteri ile mutabakatın sağlanması

Satış/Pazarlama
Müdürü

evet

Müşterinin şikayet ürün ile ilgili ise resim veya numune istenir.

KYPR.02

Yönetim
Sistemleri
Temsilcisi

Alınan şikayet ile ilgili bölüm bilgilendirilir ve çözüm önerisi veya konuyla ilgili bilgi istenir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

PM.FR.07 Müşteri Memnuniyeti Anketi
PM.FR.08 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu
KY.PR.06 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE ŞEFİ	YÖNETİM SİSTEMLERİ TEMSİLCİSİ	TESİS MÜDÜRÜ