

ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSEDÜRÜ

1.0 AMAÇ

Bu prosedür, MUTLU AKÜ VE SAN. VE TİC. A.Ş.'nin, Satış Sonrası Hizmetleri Birimine telefon, e-mail, sosyal medya vb. yollarla ulaşan tüm müşteri şikayetlerinin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması aşamalarını içermektedir.

2.0 KAPSAM

Satış Departmanı
Pazarlama Departmanı
Kalite Departmanı
Ar-ge Departmanı

3.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

Müşteri Deneyimi El Kitabı

4.0 TANIMLAMALAR

SSH- Satış Sonrası Hizmetler
Mi4Biz- Müşteri Şikayet/Bildirim/Talep Yönetimi Yazılımı
Mutlu Bilgi Sistemi (MBS)-ERP Programı

5.0 UYGULAMA

Müşterilerimiz satın aldıkları ürünlerle ilgili yaşadıkları arıza durumları veya hizmet ile ilgili şikayetleri nedeniyle bizimle iletişime geçebilirler. Şikayetler telefon, web, sosyal medya hesapları ve mail gibi online ortamlardan yapılabilmektedir.

Müşterilerimiz 0850 80 80 258 numaralı çağrı merkezimizden, sosyal medya hesaplarımızdan, web sitelerimizden, mail adreslerimizden bizimle iletişime geçerek şikâyet başvurularını bize iletebilirler.

Müşterilerimiz 0850 80 80 258 numaralı çağrı merkezimizi aradığında başvuruları müşteri temsilcileri aracılığıyla kayıt altına alınır. Web sitelerimizden başvuru yapmak isteyen müşterilerimizi iletişim formlarını doldurarak, mutlutuketici@mutlu.com.tr adresine şikâyet konusunu yazarak veya sosyal medya hesaplarımıza mesaj göndererek şikâyet taleplerini bizimle paylaşabilirler.

Tüm kanallardan gelen başvurular MI4Biz sisteminde kayıt altına alınır. Her müşterimiz için bir müşteri profili oluşturulur.

Müşterilerimiz şikâyet başvuru yaptıklarında, kendilerinden isim soy isim, telefon numarası, buldukları il, şikâyet konu olarak ürün bilgisi, araç marka modeli ve gittikleri servis bilgisi alınarak şikâyet başvurusu oluşturulur ve takip için ilgili birime yönlendirilir ve şikâyetin işleme alındığına dair kendisine bilgi verilir.

Şikayetler, aciliyeti, varsa sağlığa etkisi, hızlı çözüm ihtiyacı dikkate alınarak önceliklendirilir. Sağlık ve güvenlik durumları ile ilgili bildirimlere 1 saat içerisinde dönüş yapılmaktadır.

İlgili birim, müşterinin hizmet almış olduğu servis/distribütör ile iletişime geçerek konunun detaylarını öğrenir. Alınan tüm bilgiler teknik ekip tarafından değerlendirilerek müşterileri ile

paylaşılır. Müşterileri kontrol için yetkili servise gitmesi gerekiyorsa, en yakın servise yönlendirilerek gerekli kontrollerin yapılması sağlanır ve kendisine şikâyetin alındığına dair arıza formu verilir. Konuyla ilgili bilgilerin alınarak değerlendirme yapılması ve müşterilerimizle iletişime geçilerek sonucun paylaşılması 2 iş günü sürmektedir. Yetkili servise arıza tespitinin yapılamaması veya müşterinin sonucu kabul etmemesi durumunda şikâyete konu olan ürünün fabrikaya gönderilmesi gerekebilir. Bu durumda inceleme süreci 20 iş günüdür.

Tarafsız, adil, objektif bir şekilde yapılan inceleme sonucuna göre;

- Aküde üretim kaynaklı bir arıza tespit edilmesi ve müşterinin şikâyet başvurusunda haklı bulunması durumunda, garanti şartları çerçevesinde ürünün değişimi sağlanır.
- Aküde herhangi bir arıza durumu olmadığı tespit edilirse duruma neden olabilecek diğer koşullar değerlendirilebilir ve müşterilerimiz farklı kontroller için yönlendirilebilir.
- Aküde kullanıcı kaynaklı bir arıza tespit edilmesi durumunda, müşteriye bu bilgi verilir herhangi değişim işlemi yapılmaz.
- Aküde deşarj arızası tespit edilmesi durumlarında akünün şarja alınması gerekebilir. Deşarj ürün kaynaklı bir arıza olmayıp dış etken ve kullanım şartları nedeniyle oluşabilecek bir durumdur. Bu durumun ücrete tabi olduğu bilgisi müşteriye verilir.
- Akülerdeki arızanın tespit edilememesi veya müşterinin yetkili servisteki sonucu kabul etmemesi durumunda akülerin fabrikaya gönderilmesi gerekebilir. Bu durumda inceleme süreci yasal olarak 20 iş günüdür.

Müşteri yetkili serviste yapılan inceleme sonucunu kabul etmemesi durumunda, 2. bir inceleme için distribütöre (ana bayiye) yönlendirilir veya fabrika incelemesi için akünün fabrikaya gönderilmesi sağlanır.

2. inceleme sonucunda müşteri sonucu kabul etmesi durumunda kayıt kapatılır. Kabul etmemesi durumunda yasal hakları konusunda kendisine bilgi vererek kayıt kapatılır. Şikâyete konu olan ürünün fabrika sevkiyat sürecinin uzaması durumunda müşteriye bilgi verilir, gerekli durumlarda müşteriye geçici bir ürün verilebilir.

Şikâyet başvuru süreci tamamen ücretsizdir. Başvuru esnasında veya arıza incelemesi için müşteriden herhangi bir ücret talep edilmemektedir.

Şikâyetlerin ele alınma sürecinde karar verilmeden önce tüm ilgili taraflar (müşteri, bayi, distribütör) dinlenerek somut verilere göre karar verilir. Bayide yapılan inceleme yine somut veriler göz önünde bulundurularak karar verilir. Arıza tespiti yapılamayıp karar verilememesi durumunda müşteri odaklı yaklaşımda bulunularak müşterinin lehine karar verilir.

Şikâyetin sonucu hakkında bilgi müşteriye yetkili serviste yapılan inceleme sonucunda hemen verilir.

Müşterinin sonucu kabul etmemesi veya arıza sebebinin tespit edilemeyip fabrikaya gönderilmesi gereken durumlarda akü fabrikada incelendikten sonra sonuç MBS sistemine girilir ve distribütör tarafından sonuç başvuru sahibine iletilir. Bu süreç esnasında müşterinin bilgi talep etmesi durumunda kendisine şikâyet süreci hakkında bilgi verilir.

Şikâyetçi sürecin herhangi bir kısmında konu ile ilgili herhangi bir bilgi istemesi durumunda kendisine bilgi verilir.

Tüm sonuçlarda şikâyet başvurusuna sahip olan kişinin yasal yollara başvurma hakkı mevcuttur.

MMP.002/0