|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | BÖLÜM: YURTİÇİ SATIŞ VE PAZARLAMA | DÖKÜMAN NUMARASIYSP-PH-02 |
| KONU: MÜŞTERİ ŞİKÂYETLERİ ELE ALMA ALT PROSES HARİTASI | REV/TARİH01/10.11 | SAYFA NO1/1 |

Şikâyet konusu Easy üzerinden ilgili bölümlere iletilir.

Easy üzerinden İlgili işleme öncelik verilmesi için not düşülür.

Anket

Sözlü Başvuru Yüz yüze

Dilekçe-fax-mektup

E-posta, web

Şikâyet Sürecinin Değerlendirilmesi ve Raporlanması.

Kalite Yönetim Sistemleri tarafından Şikâyet Kapatıldı.

Dış Çözüm, Alternatif Çözüm Aranacak. (Gerekli ise DF)

Çözüm Kabul Edilmedi.

Çözüm Kabul Edildi.

2.seviye çözüm

Satış ve Pazarlama Temsilcisi şikâyetçiye çözüm sonucunu yazılı bildirir.

İlgili Bölüm Tarafından Şikâyet Konusu değerlendirilir ve çözüme ulaştırılır.

1.seviye çözüm

Diğer Şikâyetler

Şikayet acil öncelikli ise

Şikâyetçiye Şikâyetin İşleme Alındığı Bilgisi Yazılı Olarak Bildirilir.

Şikâyet Takip Edilir.

Şikâyetçiden yazılı olarak bildirim istenir. Şikâyeti alan kişi Easy üzerinden şikayeti kayıt altına alır.

Şikâyeti alan kişi Easy üzerinden şikayeti kayıt altına alır.

Telefon

Şikâyetin Alınması