

MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİNİN YÖNETİMİ KILAVUZU

ISO 10002

2022

Bu dokümanın tüm hakları Yılport Holding A.Ş.'e aittir.

İzinsiz çoğaltmak, kopyalamak, alıntıda bulunmak ve referans göstermek yasaktır.

GİRİŞ

“Müşteri Odaklılık” kavramını değerlerinin merkezi kabul eden Yılport Holding, tüm faaliyetlerinde müşterilerinin memnuniyetini ön planda tutmayı esas alır.

Yılport Holding’e ulaştırılan her türlü geri bildirim daha sistematik, daha güvenilir ve müşteri taleplerine anında cevap verilebilecek şekilde düzenlenmesi, bu sayede müşteri memnuniyetinin artması Yılport Holding’in öncelikli hedefidir.

Hizmet verilen tarafları dinlemek, ihtiyaç ve beklentilerini anlayabilmek Yılport Holding için önemlidir. Bu nedenle Yılport Holding, geri bildirimlerin birer değişim ve sürekli iyileştirme fırsatı olduğuna inanır.

VİZYONUMUZ

- Tüm müşterilerimiz için ayrıcalığın bir standart hale gelmesi
- Güvenli ve hasarsız bir çalışma ortamı yaratmak
- Sürdürülebilir üretkenlik ve uzun vadeli karlılık oluşturmak için son teknoloji ürünü ekipman ve teknolojiyi kullanmak

MİSYONUMUZ

- 2025 yılına kadar uluslararası terminal operatörleri arasında ilk 10 arasında yer almak ve liman/terminal operasyonlarında" Ezber Bozan" olmak.

DEĞERLERİMİZ

- Değerler markamızın üzerinde durduğu kriterlerdir. İnsan, süreç ve teknoloji, YILPORT markası iş ortakları için bu üç değer anlamına gelmektedir.

MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM POLİTİKASI

AMAÇ VE KAPSAM

Müşteri geri bildirim kılavuzu müşteri ilişkileri ve memnuniyetini sürekli arttırmak için müşterilerden gelen dilek, istek, şikâyet ve önerilerin değerlendirilip çözümlenmesinde izlenecek adımları açıklamak ve sürekli iyileştirmek üzere yürütülecek çalışmalarını tanımlamaktır. YILPORT Holding bu prosedür ile şikâyet, istek ve önerileri ele alma, prosedür ve formları erişilebilir kılma yollarını tarif etmiştir.

YILPORT Holding, müşterilerin ihtiyaçlarını anlamak ve hızlı cevap vermek için etkili iletişim kanalları kurar. İletilen olumlu ya da olumsuz tüm bildirimleri yasalara, liman kurallarına ve şirket prosedürlerine uygun olacak şekilde yanıtlamayı ve sonuçlandırmayı, müşteri şikayetlerini ele alma sürecini müşteri odaklılık bilincine sahip çalışanları ile sürekli iyileştirerek uygulamayı taahhüt eder.

SORUMLULAR

Müşteri şikâyet, istek ve önerilerin alınmasından ve toplanmasından tüm çalışanlar sorumludur.

Müşteri ilişkileri (şikâyet, istek ve önerileri) yönetim prosedürünün takibinden Satış ve Pazarlama Departmanı sorumludur.

Müşteri şikayetlerinin takibi ve yürütülmesinden Müşteri İlişkileri ve Müşteri Hizmetleri birlikte takip etmektedir.

PROSEDÜR DETAYI

Müşteri ile ilişkili prosedür, form ve anketler hazırlanmıştır. Müşteri yapmış olduğu şikâyet, istek veya önerinin kabulünden çözüm için mutabakat sağlanana dek isteği doğrultusunda düzenli olarak bilgilendirilir.

- Şikâyet, istek veya öneri sözlü olarak alınmış ise talebi alan personel SAP C4C'de iş emri oluşturur ve ilgili departmana atamayı gerçekleştirir.
- Farklı iletişim kanalları aracılığıyla iletilen şikâyet, öneri ve istekler Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından iş emri aracılığıyla ilgili departmana atanır.
- İlgili departmanın teyidi doğrultusunda geri bildirim Müşteri İlişkileri yetkililerine düşer, ilgili kişi son kararı vererek müşteriye atılacak otomatik mailin içeriğini gerekirse düzenler ve sonrasında çözüm müşteriye iletilir.

GERİ BİLDİRİMLERİN İLETİLMESİ

YILPORT Holding müşterileri, almış oldukları hizmetlere ilişkin her türlü geri bildirimlerini aşağıdaki yollardan en hızlı ve en kolay şekilde iletebilmektedir:

İLGİLİ KİŞİLER

GEBZE

- Pinar İşkodra – Müşteri İlişkileri Kıdemli Uzmanı
- Tel: 0262 679 76 00 – 7657 ; 0536 065 67 88
- E-mail: marketing@yilport.com
- Emine Karaca – Müşteri Hizmetleri Takım Lideri
- Tel: 0538 635 28 11
- E-mail: musterihizmetleri@yilport.com;

GEMPORT

- Sevim Yařar – Müşteri İlişkileri Kıdemli Uzmanı
- Tel: 0224 524 77 20 – 177; 0553 236 20 46
- E-mail: trgem.sales.dg@yilport.com;
- Mustafa Pınarbaşı – Müşteri Hizmetleri Takım Lideri
- Tel: 0539 932 71 72
- E-mail: trgem.musterihizmetleri.dg@yilport.com;

ROTA

- Erdem KORUCUOGLU – Satış Pazarlama Kıdemli Uzmanı
- Tel: 0262 528 10 07 - 7502
- marketing@yilport.com;

ALTERNATİF İLETİŞİM KANALLARI

- Şirket alışanların imzaları altında bulunan istek, öneri ve Şikâyet butonu.



- www.yilport.com adresindeki **İletişim – İletişim Formu** sayfası ile Yılport Holding ve bağlı tüm Őirketlerin adres bilgileri
- www.yilport.com adresindeki ana sayfa altında yer alan 'Müşteri Geri Bildirim Formu' linki ile geri bildirim formu

- Ziyaretler sırasında yapılan **yüz yüze görüşmeler**
- İlgili bölümler tarafından yapılan **Müşteri Memnuniyet Anketleri**

GERİ BİLDİRİMDE BULUNURKEN DİKKAT EDİLMESİ GEREKENLER

Geri bildirimlerin iletilmesi sırasında aşağıda yer alan bilgilerin YILPORT Holding'e ulaştırılması, çözüm sürecinin daha hızlı ilerlemesini sağlayacaktır:

- Firma adı ve geri bildirimde bulunan kişiye ait iletişim bilgileri
- Geri bildirim konu olan YILPORT Holding şirket ve bölüm bilgisi
- Mevcut ise konteyner numarası vb. tanımlayıcı bilgiler
- Geri bildirim kapsamında çözüme ve süreye ilişkin beklentiler

GERİ BİLDİRİMLERİN ELE ALINMASI, DEĞERLENDİRİLMESİ VE ÇÖZÜM SÜRECİ

YILPORT Holding'e ulaştırılan her türlü geri bildirim, mesai saatleri içinde gelmesi durumunda aynı gün, mesai saatleri dışında gelmesi durumunda takip eden iş günü içinde sistemde kayıt altına alınır.

Kayıt altına alınan geri bildirimler olumsuz ise önceliklendirilir, ilgili bölümler tarafından incelenir ve önceliklerine göre değerlendirilir. Detaylı inceleme ve geri bildirimle ilgili bilgi toplanması aşamasında müşterilerle iletişim halinde olup, sorunun çözüm sürecinde müşterilerin beklentileri de dikkate alınır.

Olumsuz geri bildirimlerin önceliklendirilmesi aşağıdaki sınıflandırmaya göre yapılır:

Yüksek Öncelikli Olumsuz Geri Bildirimler:

Gerek kilit gerekse standart müşteriden gelen,

- Can kaybı veya iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin yüksek risk durumu bildirimleri,
- Çevrenin zarar görmesine neden olan durumlar,
- Yasalara aykırı uygulama gibi kurumsal itibarı zedeleyecek durumların ortaya çıkması veya yasal mevzuata aykırı durumlar,
- Müşterilerin faaliyetlerinin durmasına neden olan sorunlar,
- Aynı müşteriden gelen ve aynı kök nedenle tekrar eden (aynı ayda 2 kez ve üzerinde) olumsuz geri bildirim alınması durumunda yüksek önceliklendirme yapılır.

Normal Öncelikli Olumsuz Geri Bildirimler:

- Evrakların eksikliği, geç iletilmesi,
- Müşterilerin faaliyetlerinin aksamasına neden olan sorunlar,
- Müşteri malında meydana gelen hasar, kayıp vb. durumlar,
- Operasyonun her adımında bilgi akışına yönelik sorunlar,
- YILPORT Holding çalışanlarının davranışları ile ilgili konular,
- Raporlamaların veya faturalamanın gecikmesi.

Düşük Öncelikli Olumsuz Geri Bildirimler:

- Taraflar arasındaki sözleşmeye aykırı isteklerden kaynaklanan durumlar
- YILPORT Holding faaliyet alanları dışında kalan konular
- YILPORT Holding çalışanlarının kılık-kıyafetleri ile ilgili konular
- YILPORT Holding'in kusurlu olmadığı anlaşılan konular

Açılan her bir kayıtla ilgili olarak kök neden analizi yapılır. Analizler, tüm ilgili departmanlarla paylaşılarak alınarak müşteriye iletilecek çözüm metodu ve aksiyon planı belirlenir. Planlama aşamasında, tüm makul çözüm yollarının ele alınması sağlanır.

Tespit edilen çözümler ve aksiyon planı, müşteri ile paylaşarak onay alınır. Müşteri tarafından onaylanmayan çözümler için, analiz ve değerlendirme süreci tekrarlanarak tespit edilen çözümler geliştirilir.

Geri bildirimlerle ilgili çözüm önerileri, aşağıda belirtilen süreler içerisinde müşterilere iletilmektedir:

- Yüksek öncelikli olumsuz geri bildirimler için2..... iş günü
- Normal öncelikli olumsuz geri bildirimler için5..... iş günü
- Düşük öncelikli olumsuz geri bildirimler için7..... iş günü

Müşterilerin, çözüme ilişkin metotları kabul etmeleri durumunda uygulamalar gerçekleştirilir ve geri bildirimler kapatılır. Kapatılan yüksek öncelikli olumsuz geri bildirim için kontrol araması yapılır. Müşterilerin, çözüme ilişkin metotları kabul etmemesi ve alternatif çözüm yollarının tükenmesi durumunda ise, geri bildirimler açık tutulur. İlgili müşterinin 1 yıl içerisinde yasal yollara başvurmaması halinde, geri bildirimler olumlu olarak kapatılır.

GERİ BİLDİRİM SÜRECİNİN İNCELENMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ

YILPORT Holding'e iletilen ve kayıt altına alınan geri bildirimler için bir değerlendirme ve analiz süreci yürütülmektedir. Bu değerlendirme ve analiz sırasında, her geri bildirim ve çözüm süreci incelenir, gerekli durumlarda düzeltici faaliyet veya aksiyonlar planlanır.

İlgili bölümler tarafından yapılmakta olan Müşteri Memnuniyet Anketleri ile müşterilerin YILPORT Holding Müşteri Geri Bildirim Süreci'nden duydukları memnuniyet düzeyi tespit edilir.

Müşteri Geri Bildirim Süreci'nde YILPORT Holding tarafından gerçekleştirilen faaliyetler sırasında herhangi bir ücret talep edilmemekte; müşterilerimizin izni olmadığı sürece bilgiler üçüncü taraflarla paylaşılmamaktadır.

RAPORLAMA

Müşteri İlişkileri Sorumlusu ay içinde gelen talepleri takip eder. Periyodik olarak üst yönetime bilgilendirme yapar. Yıl sonunda genel değerlendirme raporu YILPORT Holding Üst Yönetimi tarafından YGG toplantılarında gözden geçirilir ve sürekli iyileştirme fırsatları değerlendirilir.