

MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİNİN YÖNETİMİ KLAVUZU ISO 10002

Agustos 2015

All rights of this document reserved by Yilport Holding A.S.

It is prohibited to copy, duplicate, quote and referring to this document without getting any approval.

“Müşteri Odaklılık” kavramını değerlerinin merkezi kabul eden Yılport Holding, tüm faaliyetlerinde müşterilerinin memnuniyetini ön planda tutmayı esas alır. Daha iyi ve daha güvenilir hizmet sunmak amacıyla yapılan çalışmalar hızlandırılarak, sahip olunan yönetim sistemleri standartlarına ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Standardı’nı da ekleme kararı alınmıştır.

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

- Bütün müşteriler için “**Ayrıcalığımız Standardımızdır**”
- Güvenli, hasarsız iş alanı yaratmak
- En gelişmiş ekipman ve teknoloji kullanarak sürdürülebilir verimlilik ve uzun süreli kazanç elde etmek

MİSYONUMUZ

- Denizcilik sektöründe ilk Türk küresel liman işletmeciliği olmak
- 2025 yılı itibari ile küresel 10 liman işletmeleri içinde yer almak
- Uzun süreli sürdürülebilir büyüme ve kazanç elde etmek

DEĞERLERİMİZ

- İnsan, Süreç, Teknoloji

MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM POLİTİKAMIZ

Yılport Holding, müşterilerin ihtiyaçlarını anlamak ve hızlı cevap vermek için etkili iletişim kanalları kurar. İletilen olumlu yada 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.

GERİ BİLDİRİMLERİN İLETİLMESİ

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

- 0262 679 76 00 numaralı **telefon**
- 0262 679 76 38 numaralı **fax**
- mi@yilport.com.tr adresli **e-posta**
- www.yilport.com.tr **internet sitesinde** İletişim altında yer alan '**Geri Bildirim Formu**' ve Yılport çalışanlarından gelen e-postaların imza bölümünde yer alan aşağıdaki **buton**



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

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

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

GERİ BİLDİRİMLERİN ELE ALINMASI, DEĞERLENDİRİLMESİ VE ÇÖZÜM SÜRECİ

Yılport 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 alındığına dair otomatik mail yoluyla, ilgili müşteriye derhal bilgi verilir.

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 Öncelik** : Yüksek önem seviyesini gösteren önceliklendirme statüsüdür.

- Gerek kilit gerekse standart müşteriden gelen,
- Can kaybı veya iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin yüksek risk durumu bildirim ,
- Çevrenin zarar görmesine neden olan durumlar,
- Büyük çaplı maddi hasar,
- Yasalara aykırı uygulama gibi kurumsal itibarı zedeleyecek durumların ortaya çıkması veya
- Müşterilerin üretim veya satışının durmasına neden olan sorunlar ile
- Aynı kilit müşteriden gelen ve aynı kök nedenle tekrar eden (aynı ayda 2 kez ve üzerinde) olumsuz geri bildirim alınması durumunda yüksek önceliklendirme yapılır.

- **Normal Öncelik** : Müşteri süreçlerini direkt etkilemeyen ama iyileştirme ihtiyacı duyulan hizmet ve uygulamalar için kullanılacak önceliklendirme statüsüdür.

- Evrakların tam olmaması
- Evrakların müşteriye geç iletilmesi
- Raporlamaların veya faturalamanın gecikmesi,
- İletişim sorunları,
- Müşterilerin faaliyetlerinin aksamasına neden olan sorunlar
- Müşteri malında meydana gelen hasar, kayıp vb. durumlar
- Operasyonun her adımında bilgi akışına yönelik sorunlar,
- Yılport çalışanlarının davranışları ile ilgili konular

normal öncelik statüsünde değerlendirilmesi gereken geri bildirim konularına örnektir.

- **Düşük Öncelik**: Yapılacak ilk değerlendirme sonucunda,

- Yasal mevzuata aykırı olan durumlar,
 - Şirket faaliyet alanları dışında kalan konular
 - Taraflar arasındaki sözleşmeye aykırı isteklerden kaynaklanan durumlar ve
 - Yılport Holding'in kusurlu olmadığı anlaşılan konular
- haksız eleştiri olarak kabul edilecek ve düşük öncelikli olarak belirlenecektir.

Açılan her bir kayıtla ilgili olarak kök neden analizi yapılır. Analizler, tüm ilgili departmanlarla paylaşılarak 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

Bu süre içerisinde analiz ve değerlendirilmesi tamamlanamayan geri bildirimler için, müşteri ile temas kurularak süreç hakkında bilgi verilir ve yeni tarih bildiriminde bulunulur.

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 YÖNETİM SÜRECİNİN İNCELENMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ

Yılport 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 Yılport Holding Müşteri Geri Bildirim Süreci'nden duydukları memnuniyet düzeyi tespit edilir.

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

Yılport Holding bünyesindeki eğitimli çalışanlar, geri bildirim sürecinin işleyişini periyodik olarak denetler, tespit edilen konularla ilgili gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler ve aksiyonlar derhal gerçekleştirilir.

Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında, geri bildirim süreci ile ilgili tüm veriler, Yılport Holding Üst Yönetimi tarafından gözden geçirilir ve sürekli iyileştirme fırsatları değerlendirilir.