ŞİKAYETİN ALINMASI

TELEFON
Şikayetçi yazılı olarak bilgilendirilir, şikayeti alan kişi ilgili işleme göre şikayeti kayıt altına alır.

SÖZLÜ
Şikayetçi yazılı olarak bilgilendirilir, şikayeti alan kişi ilgili işleme göre şikayeti kayıt altına alır.

ANKET
Şikayetçi yazılı olarak bilgilendirilir, şikayeti alan kişi ilgili işleme göre şikayeti kayıt altına alır.

MÜŞTERİ ŞİKAYET FORMU
Şikayeti alan kişi tarafından form doldurulur. Şikayeti alan kişi ilgili işleme göre şikayeti kayıt altına alır.

E-POSTA (WEB)
Şikayeti alan kişi tarafından form doldurulur. Şikayeti alan kişi ilgili işleme göre şikayeti kayıt altına alır.

ŞİKAYET TAKİP EDİLİR

ŞİKAYETÇİYE ŞİKAYETİNİN ALINDIĞI BİLGİSİ
Referans numarası, tarih ve zamanı ile verilir.

1. SEVİYE ÇÖZÜM

ŞİKAYET ACİL ÖNCELİKLİYSE

İLGİLİ İŞLEME GÖRE ÖNCELİKLİ UYGULAMA YAPILIR

2. SEVİYE ÇÖZÜM

DİĞER ŞİKAYETLER

ŞİKAYET İLGİLİ BÖLÜME İLETİLİR

İLGİLİ BÖLÜM TARAFINDAN ŞİKAYET KONUSU DEĞERLENDİRİLİR VE ÇÖZÜME ULAŞTIRILIR

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ SORUMLUSU
ŞİKAYETÇİYE ŞİKAYETİNİN ÇÖZÜM SONUCUNU BİLDİRİR

ÇÖZÜM KABUL EDİLDİ Mİ?

EVET → **ÇÖZÜM KABUL EDİLDİ**

HAYIR → **ÇÖZÜM KABUL EDİLMEDİ**

ALTERNATİF ÇÖZÜM ARANIR, GEREKLİ GÖRÜLÜRSE DÜZELTİCİ FAALİYET BAŞLATILIR

ŞİKAYET KAPATILIR
Süreç değerlendirmesi yapılarak raporlanır.

Süreç Akışı — Geri Bildirim / İyileştirme Akışı