

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ TS ISO 10002 GENEL BAKIŞ

Nermin Çapar Bilimli*

1. GİRİŞ

Günümüzde gerek hizmet, gerek üretim sektöründe faaliyet gösteren kuruluşlarımızın temel sorunlarından biri de müşteri memnuniyetini sağlamak ve sürdürülebilmektir.

2. TERİM OLARAK MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Müşteri memnuniyeti ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin gerekliliklerinden biri olup standardın ilgili maddelerinde de karşımıza çıkmaktadır. Süreci daha iyi benimsemek adına ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Standardı kuruluşlarda açık bir şekilde anlaşılmakta ve en doğru biçimde uygulanmaya çalışılmaktadır. Bu uygulama kuruluşlar bakımından yalnızca bir standart zorunluluğu olmayıp, aynı zamanda sunulan hizmet ve/veya ürünün kalitesini de arttırmaktadır. Bu şekilde müşteri nezdindeki bu algı hem sektörel hem de kuruluşlar için önemli bir değer yaratmaktadır.

Müşteri memnuniyeti tanımını daha teknik olarak verecek olursak; planlama, tasarım, geliştirme, işletme, bakım ve iyileştirme dâhil olmak üzere bir organizasyon içindeki ürün ve hizmetlerle ilgili şikâyetlerin çok disiplinli bir yaklaşım ile ele alınması sürecine ilişkin kılavuz bilgiler veren, açıklanan şikâyet -taşıma süreci, genel bir kalite yönetim sisteminin süreçlerinden biri olarak kullanım için uygun olan, müşteriye ve müşteri ilişkilerini yönetmekle ilgili geliştirilen tüm stratejilerin toplamına müşteri memnuniyeti denir.



3. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ STANDARDININ AMACI

ISO 10002 kârlılık, gelirler, iş sürekliliği ve müşteri tatminini en üst düzeye çıkarmak üzere tasarlanmış bir iş standardıdır. Bir kuruluşun mevcut müşterisini elinde tutması, yeni müşteri edinmesine kıyasla en az dört kat daha masraflıdır. Müşteri kaybeden kuruluşların bu kayıplarını geri kazanmaları, itibarlarını tekrar kazanmaları büyük çaba ve maliyet gerektirir. Özellikle günümüzdeki sosyal medyanın gücünde eklendiğinde bu durumlara maruz kalmamak için her yönetim sisteminin ortak yaklaşımı olan önleyici yaklaşımla sistemin yönetilmesi gerekmektedir. Ayrıca, müşteriler ile daha karlı ve uzun dönemli ilişkiler ve etkileşimler kurulması için, ISO 10002 mutlak gerekliliklerden biridir. ISO 10002, şirketin potansiyel ve var olan müşterileri ile uzun dönemli ilişkiler kurmasını ve bu ilişkileri geliştirmesini sağlayan bir yönetim yaklaşımıdır.

* Makina Mühendisi, Yönetim Sistemleri Danışmanı, Eğitmen ve Denetçi - nbilimli@yahoo.com



4. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ SÜRECİ

Müşteri memnuniyeti süreci kuruluşa müşteri şikâyetlerinin de doğru zamanda ele alınıp değerlendirilmesi için fırsat tanımaktadır. Bu nedenledir ki şikâyetler aşağıdaki hususlar kapsamında incelenmektedir:

- Geri bildirim açık (şikâyetler dâhil), alınan şikâyetleri çözüme ve kurumun müşteri hizmetleri dâhil olmak üzere ürün ve hizmetlerini geliştirme becerisini geliştiren müşteri odaklı bir ortam oluşturarak müşteri memnuniyetini arttırmak;
- Personel eğitimi dâhil olmak üzere kaynakların uygun şekilde edinilmesi ve dağıtılması yoluyla üst yönetimin katılımı ve taahhüdü;
- Şikâyet sahiplerinin gereksinim ve beklentilerini tanımak ve ele almak;
- Şikâyetçiye açık, etkili ve kullanımı kolay bir şikâyet süreci sağlamak;
- Müşteri hizmetleri de dâhil olmak üzere ürün ve hizmetlerin kalitesini iyileştirmek için şikâyetleri analiz etmek ve değerlendirmek;
- Şikâyet ele alma sürecinin denetlenmesi;
- Şikâyetlerin ele alınması sürecinin etkinliğini ve verimliliğini gözden geçirmek.

Bu standart, kuruluş dışındaki çözüm veya istihdam ile ilgili anlaşmazlıklar için geçerli değildir.

Bu süreç, müşteri şikâyeti ile karşılaşılan durumlarda kuruluşa nasıl davranmaları gerektiğine dair yol gösterir. Kuruluşa, müşteri ile yaşanan bir olay sonrasında "özür" dilememiz yeterli mi, yoksa telafi etmek için tazminat ödemek de dâhil olmak üzere daha büyük bir faaliyet mi planlamamız gerektiğine dair rehberlik eder. Müşteri ile yaşanan problemlerin en adil şekilde ele alınmasını sağ-

lar. Şikâyetlerden ders çıkarılarak iyileştirmeye açık alanların tespit edilmesini sağlar. ISO 10002 Yeni Nesil Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, kuruluşların elektronik ticaretle ilgili olanlar dâhil olmak üzere tüm ticari veya ticari olmayan faaliyetler için etkili ve verimli bir şikâyetlerin ele alınması sürecini planlamak, tasarlamak, geliştirmek, işletmek, sürdürmek ve iyileştirmek için rehberlik sağlamaktadır.

5. KURULUŞLARDA MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİ ELE ALMA

Şikâyetleri ele alma sürecinin etkili ve verimli bir şekilde çalışmasını sağlamak için, üst yönetim kaynak ihtiyaçlarını değerlendirmeli ve bunları temin etmelidir. Bunlar personel, eğitim, yönergeler, dokümantasyon, uzman desteği, malzemeler ve teçhizat, bilgisayar yazılımı ve donanımı ve mali kaynaklar gibi kaynakları kapsar. Şikâyetleri ele alma sürecine dâhil olan personelin seçimi desteklenmesi ve eğitimi özellikle önemli unsurlardandır. Müşteriyi memnun ederseniz size para kazandırır ve devamlılığı halinde kazancın devamlı olmasını sağlar. Bu nedenle, kuruluşlarımız müşteri istek ve gereksinimlerinin en yüksek seviyede karşılanmasını arzu etmektedir. Şikâyetleri ele alma sürecinin ve ürünlerin kalitesinin sürekli iyileştirilmesi kuruluşun sürekli hedefi olmalıdır.



6. SONUÇ

Sonuç olarak, kuruluş; müşteri sadakatini ve memnuniyetini arttırmak, sağlanan ürünlerin kalitesini de iyileştirmek için etkili ve verimli bir müşteri şikâyetleri ele alma, değerlendirme sürecini planlamalı ve uygulamalıdır.

KAYNAKÇA

- TS EN ISO 9001:2015
- TS ISO 10002:2015