KOÇZER MÜŞTERİ ŞİKAYET YÖNETİM BİLDİRGESİ

KoçZer, müşterilerimizden gelen tüm şikayetleri, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi standartlarına uygun şekilde etkin, tarafsız, şeffaf ve erişilebilir biçimde yönetir.

Şikayet yönetimi adımlarımız aşağıdaki gibidir;

- Şikayet, benzersiz bir takip numarası ile kayıt altına alır; e-posta yoluyla şikayetin kayıt altına alındığı bilgisi ilgili şikayetçiye iletilir.
- Şikayet analiz edilir ve çözüm önerileri oluşturulur.
- Çözüm süreci takip edilir, süreç boyunca şikayetçiye düzenli bilgilendirme yapılır. Çözüm ve alınan aksiyon şikayetçiye bildirilir. Şikayet sonucu şikayetçiye bildirilir ve süreç kayıt altına alınarak kapatılır. Şikayetçinin çözümü kabul etmemesi durumunda şikayet açık tutulur ve alternatif başvuru yolları değerlendirilir.

Şikayet yönetim süreci, müşteri beklentilerinin karşılanmasını ve memnuniyeti güvence altına alınması amaçlar. Tüm şikayetler gizlilik esaslarına uygun olarak işlenir ve yalnızca süreçle ilgili kişilerle paylaşılır.

Şikayet, öneri ve geri bildirimlerinizi aşağıdaki kanallardan iletebilirsiniz:

- Web sitemizde yer alan Bize Ulaşın formu
- koczerdestek@koczer.com e-posta adresi
- +90 (549) 562 62 62 KoçZer İletişim Merkezi
- +90 (549) 562 62 62 KoçZer Sizinle – Hızlı Destek Hattı (WhatsApp Hattı)

Gizlilik Sınıflandırması: HİZMETE ÖZEL