|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tarih: | **Şikayet sürecinin Müşteri memnuniyeti formu** | Logo (Times New Roman).png |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Şikayet Takip Kodu: | | | Şikayet tarihi: | | | Şikayet Madde: | | | Müşteri / kuruluşun adı: | |
| Gerekirse açıklar | çok zayıf (1) | zayıf (3) | | ortalama (5) | iyi (7) | | mükemmel (9) | Sorunun tanımı | | numara**.** |
|  |  |  | |  |  | |  | Olası şikayetler hakkında müşterilerine uygun bilgi | | **1** |
|  |  |  | |  |  | |  | Şikayet için iletişim kanallarının kullanılabilirliği (telefon, faks, posta, e-posta,gibi) | | **2** |
|  |  |  | |  |  | |  | Sürekli şikayetler almak için aktif ve etkin bir mekanizmanın varlığı | | **3** |
|  |  |  | |  |  | |  | Müşterileri ile personelin uğraşan (Şikayet Birimi) | | **4** |
|  |  |  | |  |  | |  | Nasıl gizli şikayetlere cevap ve müşterinin bilgileri ifşa etmemek | | **5** |
|  |  |  | |  |  | |  | Kullanım ve şikayetlerine cevap hızı | | **6** |
|  |  |  | |  |  | |  | Şikayetler ve kararların doğru adil ve tarafsız bir mekanizma | | **7** |
|  |  |  | |  |  | |  | Şikayetler konusunda taahhütlerine örgütün bağlılık oranı | | **8** |

Skor 50'den az ise, örgüt düzeltici eylemi vermek zorundadır.

|  |
| --- |
| Ek yorumlar (gerekirse):  Tarih, isim ve imzası: |

FR090/00 1. Yönetim Temsilcisi, 2. ticaret, 3. İlgili birimler Kopya Dağılımı: