

Yurtiçi Kargo Servisi A.Ş.

## Müşteri Geri Bildirim Kılavuzu



## Amacımız

Müşteri beklentilerinin üzerinde hizmet vermek hedefi ile sizden gelen tüm geri bildirimleri, siz değerli müşterilerimizi memnun edecek şekilde özenle ele almaktayız.

Kılavuzumuz, geri bildirimlerinizi hangi yollarla bize iletebileceğinizi belirtmekte, geri bildirimlerinizin kayıt altına alınmasından değerlendirme, sonuçlandırma, bilgilendirme ve müşteri memnuniyeti algısının ölçülmesine kadar geçen süreçler hakkında detaylı bilgi vermektedir.

Geri Bildirimlerinizi, “Müşteri Şikayetleri Ele Alma Politikamız” doğrultusunda, müşteri memnuniyetini sağlayacak nitelikte ele almaktayız.

***Sizin Sesiniz, Bizim Sözümdür.***

## Şikayetleri Ele Alma Politikamız

Türkiye'nin ilk kurulan kargo şirketi olarak müşterilerimizin beklentilerinin üzerinde hizmet vermek hedefimizdir. Hizmetimizle ilgili talepleri müşterilerimizi memnun edecek şekilde ele almaya özen gösteririz. Bunun için:

Tüm iletişim kanallarından gelen müşteri taleplerini yasal mevzuat ve şirket kurallarımız doğrultusunda hızla ele alırız.

Kişisel bilgilerin korunmasına önem verir, talepleri adil ve tarafsız şekilde değerlendirir, tüm aşamalar hakkında müşterilerimize açık ve net bilgiler veririz.

Çözüm odaklı yaklaşığımızı, talepleri ilgi ve özenle ele aldığımızı, müşterilerimizi önemseyeceğimizi hissettiriz.

Müşterilerimizden gelen bildirimleri çok değerli fırsatlar olarak görüp iş süreçlerimizde gerekli iyileştirmeleri yaparız.

## Prensiplerimiz

### Şeffaflık

Müşterilerimize ve iletişim halinde olunan tüm taraflara geri bildirimlerin nasıl ve nerede ele alınacağına dair bilgi verilir.

### Erişilebilirlik

Müşterilerimize geri bildirim süreci boyunca, şikayetlerin iletilmesi ve çözüme ulaştırılması ile ilgili ayrıntılar hakkında anlaşılabilir, açık ve kullanılabilir bilgiler verilir.

### Cevap verebilirlik

Müşterilerimize geri bildirimlerinin alındığı hemen bildirilir. Geri bildirimde bulunan müşterilerimize talebin ele alınması sürecindeki ilerlemeler hakkında bilgi verilir.

### Objektiflik

Her bir geri bildirim adil, objektif ve tarafsız bir bakış açısıyla değerlendirilir.

### Ücretler

Geri bildirim ele alınması sürecinin değerlendirmesi müşterilerimiz için ücretsizdir.

### Gizlilik

Müşterilerimizin kişisel bilgileri tarafımızca korunur. Müşterilerimizin rızası olmaksızın bu bilgiler açıklanmaz.

### Müşteri odaklı yaklaşım

Tüm geri bildirimler için açık bir ortam sağlanır ve yapılan işlemlerle şikayetleri çözüme taahhütü gösterilir.

### Hesap verebilirlik

Şirketimiz, geri bildirimler ile ilgili faaliyet ve kararları hakkında hesap verebilmeyi ve bunlar ile ilgili rapor verebilmeyi sağlar.

### Sürekli iyileştirme


Şirketimiz, şikâyetleri ele alma sürecinin ve hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesini daimi hedefi olarak görür.

## Geri Bildirim Yöntemlerimiz

Siz değerli müşterilerimizden gelen tüm bildirimler en hızlı sürede kayıt altına alınarak şirketimiz içerisinde ilgili birim ve kişilere iletilmektedir.

### Bize Ulaşabileceğiniz Kanallar:

- **İnternet yoluyla iletişim**

 Geri bildirimlerinizi, [www.yurticikargo.com](http://www.yurticikargo.com) web sitemizde yer alan **Bize Ulaşın** bölümündeki form üzerinden iletebilirsiniz. Hızlı ve çözüm odaklı geri dönüşler için ilgili forma bilgilerinizi eksiksiz ve doğru girmeniz gerekmektedir.



Ayrıca üye iseniz [Yurtiçi Kargo İnternet Şubemiz](#) üzerinden de geri bildirimlerinizi direkt ulaştırabilirsiniz.

- **Çağrı Merkezi yoluyla iletişim :**



Türkiye'nin her yerinden **444 99 99 Yurtiçi Kargo Çağrı Merkezi**'mizi arayarak Pazar günü hariç diğer günlerde, saat 08:00 - 20:00 arasında bildirimlerinizi iletebilirsiniz.



- **Telefon ve faks yoluyla iletişim :**



Birimlerimize telefon, faks yolu ile de ulaşabilirsiniz. İletişim bilgilerine, Yurtiçi Kargo web sitesi İletişim bölümünden ([Genel Müdürlük](#), [Bölge Müdürlüklerimiz](#) ve [Şubelerimiz](#)) ulaşabilirsiniz.



- **Sosyal medya aracılığıyla :**



Her türlü geri bildirimlerinizi sosyal medya aracılığıyla [Facebook](#) , [Twitter](#) ve [Instagram](#) sayfalarımız üzerinden iletebilirsiniz.



## Geri Bildirim Sürecimiz

Geri bildirimleriniz 4 ana konu başlığı ile kayıt altına alınır;

- Şikayet
- Bilgi İsteği
- Öneri
- Teşekkür

### Geri Bildiriminiz Şikayet ise;

Şirketimize, farklı iletişim kanallarından ulaşan her bir şikayet için müşterilerimiz şikayetinin alındığına dair bilgilendirilir.

- Şahsi başvurularda ve telefon ile gelen şikayetlerde görüşme esnasında şikayetin alındığı bildirilir.
- Yurtiçi Kargo Kurumsal İnternet Sitesi üzerinden gelen şikayetlerin alındığına dair bilgi şikayet girişi yapılan ekran üzerinden müşterilerimize otomatik olarak bildirilir.
- Şirketimizin kurumsal hesabı bulunan sosyal paylaşım sitelerinden iletilen şikayetlerde, şikayet ilgili birim tarafından sisteme girildiğinde şikayetçiye internet üzerinden şikayetinin alındığı mesajı iletilir.

Geri bildirim konusuna göre öncelik değerlendirmesi yapılarak araştırma başlatılır ve çözüm süreci yürütülür. Şikayetin izleme sorumluluğu, şikayetin girişini yapan kişi ve/veya şikayetin iletildiği kişidedir.

Şikayet türüne göre önceden belirlenmiş zaman aralıklarında şikayetin durumu, telefon veya e-mail yolu ile müşterimize bildirilir.

Şikayet girişini yapan ve/veya şikayetin iletildiği kişi şikayetin niteliğine göre gerekli durumlarda çözüm için ilgili birimlerin koordinasyonunu sağlar. Her şikayet ciddiyetle ele alınır ve çözümü için ilgili tüm kişilerce gerekli çaba gösterilir.

Şikayet ile ilgili tüm işlemler tamamlandıktan sonra müşterimize iletilecek nihai karar oluşturulur. Müşteri memnuniyeti açısından karar müşteriye iletilmeden önce yeterliliği ve uygunluğu şikayet girişini yapan ve/veya şikayetin iletildiği kişi tarafından gözden geçirilir. Uygunluğu ve yeterliliği doğrulanan kararlar müşteriye bildirilir.

Her şikayet gelecekte tekrar etmemesi adına özenle değerlendirilir, varsa sorunun gelecekte oluşmasını önleyecek çözümler üretilerek bu konuda Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne göre düzeltici faaliyetler yapılır.

## **Müşteri Memnuniyet Algısının Ölçümü**

Belli periyotlarda yaptığımız Müşteri Memnuniyet Anketlerimizde müşteri memnuniyetine dair ölçümler yapılmaktadır.

2015'de yapılan Müşteri Memnuniyet Anketi Sonucuna göre memnuniyet oranı %67'dir.

Şikayet yönetim sürecine ilişkin belli periyotlarda süreç memnuniyet aramaları yapılmaktadır.

2015 Şikayet Çözüm Süreç Memnuniyeti ortalaması %62 olarak ölçülmüştür.

**Her türlü geri bildiriminiz bizim için önem taşımaktadır. İlginiz için teşekkür ederiz.**