

MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM KILAVUZU

Borsan Kablo Elektrik Aydınlatma A.Ş., her konudaki geri bildirimlerinizin değerlendirilmesi için ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistem Standardının gerekliliklerine uygun bir Geri Bildirimleri Ele Alma Prosesi oluşturmuştur.

İhtiyaçlarınız ve beklentilerinizi karşılayacak kalite anlayışı ile müşteri memnuniyetini arttırmak temel politikamızdır. Buna istinaden, geri bildirimlerinizi, süreçlerimizin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için bir fırsat olarak görmekteyiz. Öneri, istek, şikâyet, teşekkür veya diğer konulardaki tüm geri bildirimlerinizi kayıt altına alarak şeffaf ve objektif bir biçimde değerlendirmekteyiz.

1. Müşteri Tarafından Yapılacak Geri Bildirim Yöntemleri

Geri bildirimlerinizi aşağıdaki yöntemlerden herhangi biriyle yapabilirsiniz.

1.1 İnternet Üzerinden

Taleplerinizi <https://www.borsan.com.tr/iletisim/> sitemizin İletişim sekmesinde ki 'Yeni Talep' alt sekmesini kullanarak tarafımıza iletebilirsiniz.

1.2 e-mail Yoluyla

Taleplerinizi tarafımıza e-mail yoluyla iletmek için ilgili satış temsilcisinin mail adresini kullanabileceğiniz gibi şirketimizde müşteri destek hizmetleri birimi üyelerinden oluşan cs@borsan.com.tr müşteri memnuniyeti mail adresini de kullanabilirsiniz.

1.3 Faks Yoluyla

Taleplerinizi tarafımıza faks yoluyla iletmek için şirketimizin +90 (362) 266 61 94 numaralı faksını kullanabilirsiniz.

1.4 Müşteri Temsilcileri Yoluyla

Taleplerinizi tarafımıza müşteri temsilcilerimiz vasıtasıyla sözlü olarak iletebilirsiniz.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENCE YÖNETİCİSİ	KALİTE, BAKIM VE YATIRIM DİREKTÖRÜ

MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM KILAVUZU

1.5 Telefon Yoluyla:

- Taleplerinizi; +90 850 281 80 55 numaralı BORSAN müşteri destek hizmetleri hattından,
- Müşteri temsilcilerimizin özel şirket hatlarından telefon yoluyla bildirebilirsiniz.

Engelli vatandaşlarımız yukarıda yer alan iletişim kanallarından kendi durumlarına uyan herhangi birini tercih ederek taleplerini iletebilir.

2. Geri Bildirimlerinizin Değerlendirme Süreci:

Web sitesi üzerinden gelen geri bildirimleriniz aynı anda, diğer kanallardan gelen geri bildirimleriniz ise mesai saatlerindeyse aynı gün, mesai saatleri dışındaysa takip eden iş günü içerisinde kayıt altına alınmaktadır. Talebinizin kayıt altına alındığı bilgisi, taleplerinizin durumunu takip etmeniz için kullanacağınız talep numarası ve şifre ile birlikte, bildirmiş olduğunuz mail adresine otomatik olarak gönderilmektedir.

Borsan Kablo, iletilen tüm talepleri ‘Entegre Yönetim Politikası’ ve ‘Müşteri Şikayetleri Cevaplama Politikası’nda taahhüt etmiş olduğu esaslar çerçevesinde ele almakta ve size bilgi vermektedir.

Satış Operasyon Destek Birimimiz, gelen taleplerin ilk incelemesini ve değerlendirmesini yaparak, geri bildirim ciddiyeti, güvenliğe etkisi, karmaşıklığı ve derhal işlem yapılması ihtiyacı kriterleri açısından taleplerinizin statüsünü belirlemektedir. Taleplerinizin statülerini aşağıda belirtildiği şekilde sınıflandırılmakta ve işleme alınmaktadır.

2.1 Yüksek Öncelikli: Yüksek önem seviyesindeki acil müdahale gerektiren öncelikli statüdür. İş sağlığı ve çevre güvenliğine dair yüksek risk içeren bildirimler ve müşteri segmentasyonumuz da ilk grupta yer alan müşterilerimizin bildirimleri bu statüde değerlendirilmektedir. Yüksek öncelikli talepler için müşteriye telefon/whatsapp ile geri bildirim yapılma süresi 2 gün, çözüm sunulma süresi 7 gün olarak belirlenmiştir.

2.2 Normal Öncelikli: Yüksek önem seviyesinde acil müdahale gerektirmeyen fakat iyileştirme ihtiyacı olan diğer tüm geri bildirimlerinizdir. Normal öncelikli geri bildirimlerinizi değerlendirmek, sonrasında talebinize cevap verebilmek ve çözüm sunabilmek için tarafınıza ziyaret talebinde bulunabilir veya talebiniz hakkında çeşitli bilgiler isteyebiliriz. Normal öncelikli talepler için

HAZIRLAYAN

KALİTE GÜVENÇE YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN

KALİTE, BAKIM VE YATIRIM DİREKTÖRÜ

MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM KILAVUZU

müşteriye telefon/whatsapp ile geri bildirim yapılma süresi 5 gün, çözüm sunulma süresi 10 gün olarak belirlenmiştir.

2.3 Düşük Öncelikli: Maddi hasar bildirilmeyen talepleriniz düşük öncelikli statüde değerlendirilmekte olup, talep etmiş olduğunuz iyileştirme istek ve önerileriniz 30 gün içerisinde sonuçlandırılmaktadır.

2.4 Kategori Dışı: Tarafımıza iletmış olduğunuz istek / öneri ve teşekkür / memnuniyet bildirimleriniz yapılan değerlendirmeler sonucunda 30 gün içinde cevaplanmaktadır.

Bilirkişi raporu gerektiren durumlarda bilirkişi raporu ile ilgili evrakların değerlendirilmesinin sonuçları beklenir.

3. Gizlilik Taahhüdü:

Borsan' a bildirmiş olduğunuz taleplerinizi gizli tutacağımızı, müşteri taleplerini ele alma prosesi boyunca herhangi bir ücret talep etmeyeceğimizi, yasal zorunluluk içeren durumlarda, bilgi paylaşımından önce sizleri bilgilendireceğimizi taahhüt ederiz.

Geri bildirimlerinize tam olarak bir dönüş yapabilmemiz için bizimle iletişime geçtiğinizde aşağıdaki bilgilere eksiksiz olarak ihtiyacımız bulunmaktadır.

- Talep Türü
- Firma Adı
- Geri Bildirim Yapılacak Telefon Numarası
- Geri Bildirim Yapılacak e-mail Adresi
- Talep Konusu
- Talep Açıklaması
- Hatalı Ürün Miktarı
- Sipariş No
- Fatura No
- Lot / Barkod No
- Talep Görselleri

HAZIRLAYAN

KALİTE GÜVENÇE YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN

KALİTE, BAKIM VE YATIRIM DİREKTÖRÜ