

Müşterini hisset, onu dinle, sorunları tekrar etmeyecek şekilde çöz, sürekli iyileştir...

ISO 10002 Müşteri Şikayetleri Yönetimi Standardı Kıyaslamayı Şart Koşuyor!

Dr. Ümit Özen

Infoman Eğitim ve Yönetim Danışmanlığı
www.drumitozen.com

Müşteri odaklı olmak, öncelikle müşteriyi iyi dinlemekten ve bunları doğru analiz ettikten sonra süreçleri hızla iyileştirmekten geçmektedir. Her kuruluş müşterisini ne kadar detayda dinliyor? Müşteri şikayetlerinden yola çıkarak süreçlerindeki eksiklikleri düzeltiyor, doğru uygulanmayan süreçlerini sürekli iyileştiriyor ve geliştiriyor? Günümüzde müşteri beklentilerinin karşılanması bile artık yeterli olmamaktadır. Yüksek rekabet ortamı, müşterilere daha fazla ve en iyi düzeyde hizmet vermeyi sürekli hale getirmeyi kuruluşlardan beklemektedir.

Her şirketin sürecini belirlediği ve uyguladığı bir müşteri şikayetleri yönetimi sistemi vardır. Müşterinin haklı yada haksız memnuniyetsizlik ifadesi şikayettir. Müşterisine önem veren kuruluşlar müşterisinin söylediklerini ciddiye alır ve önem verir. Şikayetleri kendisi için bir iyileştirme fırsatı olarak görür. Müşteri gözünde değerli görülen farklı uygulamalar ve yaklaşımlar rekabetin altın anahtarıdır. Mevcut müşteriyi kaybettikten sonra



yeniden kazanmak, çok daha masraflı ve zahmetlidir. Müşteri şikayetlerinin yönetilemez bir duruma düşülmesiyle imaj kaybı, kötü tanınma, pazar payında azalma ve cezai yaptırımlar kaçınılmazdır.

Şikayet etmek isteyip de şikayet etmekle uğraşmak istemeyen, şikayeti nereye yapacağını bilmeyen, verilen hizmet veya üründen memnun olmayan müşteriler, şikayet etmedikçe kuruluşlarca memnun statüsünde değerlendirilir. Verilen ürün veya hizmetten mutlu olup olmadığını anlamak için müşterilere

şikayet etmeseler de dönülüp sorulması gerekir. Buradan elde edilecek bilgiler kuruluşlara farklı ve tarafsız bir bakış açısı kazandıracaktır. Kuruluşa nasıl ulaşacağını bilmeyen veya bulamayan müşteriler şikayetlerini kendi yakın çevresine, yada çağımızın vazgeçilmezi internet üzerindeki paylaşım sitelerinde bunu paylaşmaktadır. Müşteriye değer veren kuruluşların her tür şikayet potansiyeli olan kanalları da şikayet yönetimi sürecine aldıklarını görüyoruz. İnternet üzerindeki şikayet sitelerinde var olan şikayetler de, bu kuruluşlarca değerlendirilmekte ve çözülmeye çalışılmaktadır. Unutulmamalıdır ki müşterinize önem vermez ve söylediklerini ciddiye almazsanız, sizin yerinize başka biri bunu mutlaka yapacaktır.

Müşteriden gelecek şikayetleri, süreçlerde iyileştirme fırsatları olarak görüp, değerlendirip, şikayetten korkmamak gerekir. Kuruluşlar, müşterilerinin şikayetlerini kendileri ile paylaşmalarını sağlayacak doğru kurgulanmış, hızlı çalışan ve etkin yönetilen bir iletişim platformu sağlamalıdır. Müşteri şikayetlerinin iç denetimler, kalite tetkikleri, anketler, gizli müşteri uygulamaları gibi kuruluşların para ve zaman harcadıkları yöntemler dışında para harcamadan gerçeklere dayalı, güçlü ve potansiyel bir yanı olduğu unutulmamalıdır.

Gelen şikayetleri sadece kuruluşun yasa çerçevesinde önceden belirlemiş olduğu kuralları dahilinde değerlendirip cevap mı vermeliyiz yoksa bu kuralların da dışında kalan müşteri beklentilerini iyi analiz ederek süreçlerimizde iyileştirmelere mi gitmeliyiz? Pozitif bakış açısıyla değerlendirilecek her şikayet aslında kuruluşlara değer katabilecek iyi birer iyileştirme fırsatı olabilir.

ISO 10002 standardı, kuruluşların müşteri memnuniyetini sağlamaları, performanslarını artırmaları ve şikayetleri en iyi şekilde ele alarak uygunluğu göstermelerini sağlamak için uygulayacakları Şikayet Yönetim Sisteminin gerekliliklerini tarif etmektedir.

ISO 10002 standardının 8.7 Sürekli İyileştirme Maddesine göre:

"Kuruluş şikayetleri ele alma prosesinin etkinliğini ve verimliliğini sürekli iyileştirmelidir. Sonuç olarak kuruluş ürünlerinin kalitesini sürekli iyileştirmelidir. Bu durum, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve yenilikçi iyileştirmeler ile gerçekleştirilebilir. Kuruluş, şikayete yol açan mevcut sorunların tekrarlanmasını ve potansiyel sorunların ortaya çıkmasını önlemek için, bunların sebeplerini ortadan kaldıracak faaliyetleri yapmalıdır. Kuruluş aşağıdakileri yapmalıdır:

- En iyi şikayetleri ele alma uygulamalarını araştırmalı, belirlemeli ve uygulamalıdır.
- Kuruluş içerisinde müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsemelidir.
- Şikayetleri ele alma geliştirmelerindeki yenilikleri teşvik etmelidir.
- Örnek niteliğinde şikayetleri ele alma davranışlarını takdire etmelidir."

Buradan da anlaşılacağı gibi kalite standartları artık kıyaslamayı belgelendirmenin bir şartı



Müşterisine önem veren kuruluşlar müşterisinin söylediklerini ciddiye alır ve önem verir. Şikayetleri kendisi için bir iyileştirme fırsatı olarak görür. Müşteri gözünde değerli görülen farklı uygulamalar ve yaklaşımlar rekabetin altın anahtarıdır.

olarak istiyor. İyi uygulamaların araştırılması, karşılaştırmaların yapılması, örnek uygulamalardan yola çıkarak süreç iyileştirmelerine gitmek, işe bakış açısını değiştirmek ve hatta yepyeni uygulamaları kuruluş bünyesine kazandırmak gerekiyor.

Bir kurum için yaptığımız ISO 10002 belgelendirme çalışmaları sırasında kıyaslama yapılacak benzer iş yapış biçimine sahip bir firma ile kıyaslama toplantıları yapılmıştır. Bu toplantıda genel şirket bilgilerinin ardından müşteri şikayet yönetimi süreci konuşulmuş, başvuruların nasıl kayıt altına alındığı, kıyaslama yapabilmek için şikayet sayıları, kaç kişilik bir kadroyla bu işin yapıldığı, çağrı merkezleri ve işlem büyüklükleri paylaşılmıştır. Çağrı merkezlerinin veya çağrıyı karşılayan birimlerin eğitimleri, izlenen süreç adımları, başvuruların kayıt altına alındığı çağrı yönetim program bilgileri ve nasıl takip edildiği, eskalasyon işinin (şikayeti değerlendirip, çözebilecek kişiye şikayetin aktarılması) - nasıl, ne kadar sürede ve kimlerce yapıldığı, alınan kayıtların doğru alınıp aksiyonlarının zamanında tanımlandığı şekilde yapıp yapılmadığı, çalışma saatleri, dil desteğinin olup olmadığı,

duyurulara yer verilip verilmediği, konuşma ücretinin şikayetiye nasıl yansıtıldığı, başvuru sayısındaki artış durumunda ne gibi aksiyonların alındığı, memnuniyet seviyesinin derecelendirme biçimi, bilgilendirmede yer alacak kişiler, hedef ve performans ölçümleri, ödüllendirme yöntemi, iç tetkiklerin kimler tarafından yapıldığı, alınan eğitimler, müşterinin geri bilgilendirilmesi ve kurallarının gerçekçiliği gibi birçok konuda kıyaslamalar yapılmıştır.

Karşılıklı bilgi paylaşımının yapıldığı kıyaslama toplantısı sonrasında, her iki taraf için de iyi ve farklı uygulamalardan yola çıkarak yapılmasının iyi olacağına karar verilen birçok ev ödevi çıkmıştır. Kıyaslama amacıyla bir araya gelen kuruluşların Şikayet Yönetimi Sistemi'nin daha güçlü olacağı ve sürekli iyileşeceği çok açıktır. Çünkü detaylar konuşularak ve tartışılarak, standardın gereklilikleri ve standardın daha doğru anlaşılması sağlanmıştır. Bu nedenle, kıyaslama çalışmaları iş mükemmeliği için çok gereklidir. Kuruluşların düşünmediklerini düşündürür, fark edemediklerini fark ettirir ve eksik noktaların acilen tamamlanmasını sağlar. ←