

TRANSORIENT
ULUSŞARARASI TAŞIMACILIK VE
A.Ş

TS ISO 10002 MÜŞTERİ GERİ
BİLDİRİM SİSTEMİ
UYGULAMA KILAVUZU

İçindekiler

1. ŞİRKET TANITIMI	3
2. MİSYONUMUZ	3
3. VİZYONUMUZ	3
4. DEĞERLERİMİZ	3
5. TS ISO 10002 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ	4
6. MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİNİN İLETİLMESİ	4
7. GERİ BİLDİRİMLERİN ELE ALINMASI	4
8. ŞİKAYETLERİN SINIFLANDIRILMASI	4
8.1. Yüksek Öncelikli Şikâyetler	4
8.2. Normal Öncelikli Şikâyetler	5
8.3. Düşük Öncelikli Şikâyetler	5
9. GERİ BİLDİRİMLERİN CEVAPLANDIRILMASI	5
10. GERİ BİLDİRİM SÜRECİNİN İNCELENMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ	5

1. ŞİRKET TANITIMI

TRANSORIENT ULUSLARARASI TAŞ. VE TİC. A.Ş. 1961 yılından bu yana Uluslararası Taşımacılık sektöründe hizmet vermektedir.

Müşterilerimizin bugünkü ihtiyaçları kadar, gelecekte de bizden neler bekleyebileceklerini bilerek çalışırız. Kurulduğumuz günden beri “müşteri memnuniyeti” odaklı kurumsal felsefemizi özenle koruruz.

Şirket olarak bunları sağlayabilmemiz için Kalite Yönetim Sistemini araç olarak görmekteyiz. Şirket üst yönetimi ile birlikte tüm bölümlerin ana hedefi kalite yönetim sistemini sürdürülebilir ve sürekli iyileştirebilir kılmak olarak belirlenmiştir.

Rezervasyon alımından mal teslimine kadar olan bütün aşamalarda bu hedefe ulaşabilmesi için bütün bölümlerin koordineli bir şekilde ve karşılıklı işbirliği içinde çalışmalarını sağlamak TRANSORIENT ULUSLARARASI TAŞ. VE TİC. A.Ş. üst yönetiminin sorumluluğu altındadır.

Bu nedenle firmamız Kalite Yönetim sisteminin kurulması ve geliştirilmesi için her fedakârlığı yapacaktır. Başarıdaki sırrın kalite - güvenlik ve eğitim triosu olduğunu TRANSORIENT ULUSLARARASI TAŞ. VE TİC. A.Ş. üst yöneticisinden ofis görevlisine kadar tüm çalışanları ile müşteri memnuniyetini ve kalite düzeyini arttırarak yeni başarılarla imza atacaktır.

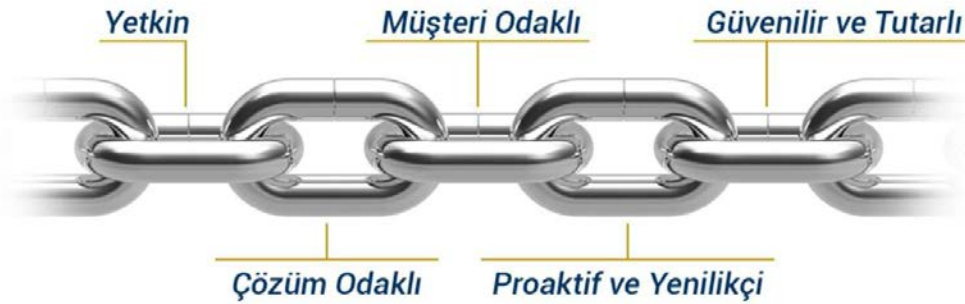
2. MİSYONUMUZ

Çözüm odaklı yaklaşımımız ile müşterilerimize üst düzey kalite ve hızda lojistik hizmetler sağlayarak tedarik zincirine değer katmak.

3. VİZYONUMUZ

Sürdürülebilir gelişim planları doğrultusunda ilerlemek ve öncelikli tercih edilen bir çözüm ortağı olmak.

4. DEĞERLERİMİZ



5. TS ISO 10002 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

- Müşterilerin ihtiyaçlarını anlamak ve hızlı cevap verebilmek için etkili iletişim kanalları kurmak,
- İletilen olumlu ya da olumsuz tüm bildirimleri uluslararası taşımacılık kurallarına, kendi iç yasal mevzuat ve şirket prosedürlerine uygun olacak şekilde yanıtlamak, çözümlmek, değerlendirmek, sonuçlandırmak,
- Müşteri şikayetlerini ele alma sürecinin etkin ve verimli bir şekilde sonuçlandırılmasında ihtiyaç duyulan her türlü kaynağı temin etmek, sürekli iyileştirerek, şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik ve gizlilik çerçevesinde uygulamak,
- Müşteri talep ve beklentileri doğrultusunda iş süreçlerini sürekli olarak geliştirerek iyileştirmek
- Müşterileri ile uzun süreli ilişkiler kurmak,

6. MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİNİN İLETİLMESİ

Transorient Uluslararası Ticaret Taşımacılık A.Ş müşterileri almış oldukları hizmetlere ilişkin her türlü geri bildirimlerini aşağıdaki yollardan en hızlı ve en kolay şekilde iletebilmektedir.

- ❖ 0212 467 26 00 numaralı telefon üzerinden Soru öneri ve şikayet hattı (7) ile
- ❖ 0212 438 26 17 numaralı fax hattı ile
- ❖ Genel Merkez adresimize posta yolu ile
- ❖ Vadi İstanbul – Ayazağa Mah. Azerbaycan Cad. 1B Blok No:3B K:14 Ofis:33 34396 Sarıyer/İstanbul
- ❖ customersupport@transorient.com.tr ve musteridestek@transorient.com.tr e-mail adresleri ile
- ❖ Müşteri Ziyareti
- ❖ www.transorient.com.tr adresindeki Online Hizmetler Linki Geri Bildirim Formu ve Müşteri Memnuniyeti Anketi ile,
- ❖ Transorient sosyal medya hesaplarından

7. GERİ BİLDİRİMLERİN ELE ALINMASI

Müşterimiz şikâyetini (şahsen,telefon,fax,e-mail,internet veya anket) ilettiği durumlarda şikâyetin kayıt altına alındığı bilgisi Web Tabanlı ı-Müşteri Şikayeti Modülü aracılığı ile veya diğer iletişim (telefon, fax vb) kanalları yoluyla yapılır. Şikayetin değerlendirmeye alındığı bilgilendirmesi geç 1 iş günü) içinde yapılmalıdır.

8. ŞİKAYETLERİN SINIFLANDIRILMASI

Müşterilerimiz tarafından iletilen şikâyetler; yüksek, normal ve düşük öncelikli olarak sınıflandırılır.

8.1. Yüksek Öncelikli Şikâyetler

- ❖ Ürün Alım-Tesliminde Gecikme
- ❖ Hizmet Sağlamada Yetersizlik ve Gecikme(bilgi, belge, araç)
- ❖ Eksik veya Yanlış Evrak Gönderimi
- ❖ Hasarlı ve/veya Eksik Mal
- ❖ Operasyon İşlem Sorumlusu ile İlgili Yaşanan Sıkıntılar
- ❖ Tekliflerde Gecikme

8.2. Normal Öncelikli Şikayetler

- ❖ Fiyat Yüksekliği
- ❖ Yanlış Faturalama veya Fiyatlandırma
- ❖ Teklif Dışına Çıkan Fiyatlandırma

8.3. Düşük Öncelikli Şikayetler

- ❖ Sözleşme Kapsamı
- ❖ Diğer

9. GERİ BİLDİRİMLERİN CEVAPLANDIRILMASI

Her türlü geri bildirim ile ilgili belirlenen çözüm önerileri, en geç aşağıda belirtilen süreler içerisinde müşterilerimize iletilmekte ve durum bilgisi verilmektedir.

- Yüksek öncelikli olumsuz geri bildirimler için 1 iş günü
- Normal öncelikli olumsuz geri bildirimler için 3 iş günü
- Düşük öncelikli olumsuz geri bildirimler için 5 iş günü

10. GERİ BİLDİRİM SÜRECİNİN İNCELENMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ

Transorient Uluslararası Ticaret Taşımacılık A.Ş.'ye iletilen ve Web tabanlı -Müşteri Şikayeti Modülü ile kayıt altına alınan geri bildirimler için bir değerlendirme ve analiz süreci yürütülmektedir. Bu değerlendirme ve analiz sırasında, geri bildirim ve çözüm süreci incelenir, gerekli durumlarda düzeltici faaliyet veya aksiyonlar planlanır.

Müşteri Geri Bildirim Süreci'nde Transorient tarafından gerçekleştirilen faaliyetler sırasında herhangi bir ücret talep edilmemekte; müşterilerimizin izni olmadığı sürece bilgiler üçüncü taraflarla paylaşılmamaktadır. Transorient bünyesindeki eğitimli çalışanlar, geri bildirim sürecinin işleyişini periyodik olarak denetler, tespit edilen konularla ilgili gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetler ve aksiyonlar derhal gerçekleştirilir. Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında, geri bildirim süreci ile ilgili tüm veriler, Transorient Üst Yönetimi tarafından gözden geçirilir ve sürekli iyileştirme fırsatları değerlendirilir.