

SÜREÇ GİRDİLERİ	İŞLEM	SÜREÇ ÇIKTILARI	SORUMLU
Müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması amaçlanmıştır.	<b>GERİ BESLEME ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ</b>		
	Anketin yayınlanması ve müşterilere gönderilmesi ↓ Geri beslemelerin alınması ↓ Saklanması ↓ Deneyim toplantılarında görüşme ↓ Ygg girdisi		
	<b>ŞİKAYETLERİN/İTİRAZLARIN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ</b>		
	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETİNİN ALINMASI</b> ↓ Şikayet formuna kayıt, KYT ye iletimi ↓ Şikayetin DTM ye iletilmesi ↓ Şikayet boyutuna göre yerinde incele ↓ Şikayet formuna kayıt ↓ <b>DEĞERLENDİRME</b>	KYD.F.044 KYD.F.045 KYD.F.065 KYD.P.015 KYD.P.004 WEB MAIL TEL FAX RESMİ BİLGİLENDİRME	TÜM PERSONEL KYT DTM GENEL MÜDÜR



