

 Genlik Liman ve Depolama İşletmeleri A.Ş.	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM YÖNETİM PROSEDÜRÜ		Doküman No	SP.P002
			Yayınlanma Tarihi	17.04.2025
			Revizyon No	00
			Sayfa Sayısı	7

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, GEMPORT Satış&Pazarlama, Operasyon Planlama ve Raporlama Müdürlüğü Departmanları altında bulunan Müşteri İlişkileri ve Müşteri Hizmetleri sorumluluğundaki iş kollarının talep edilme, hazırlanma, onaylanma ve revize edilme yöntemlerine ilişkin esas ve usulleri düzenlemesi amacıyla oluşturulmuştur.

GEMPORT'ta müşteri ilişkileri yönetimini iyileştirmek ve müşteri memnuniyetini sürekli kılmak için müşterilerden gelen, istek, şikayet ve önerilerin değerlendirilmesi ve çözümlenmesinde izlenecek adımları açıklamak ve sürekli iyileştirmek üzere yürütülecek çalışmaları tanımlamak amacıyla oluşturulmuştur.

Bu prosedür, GEMPORT'un şikayet, istek ve önerileri ele alma, prosedür ve formları erişilebilir kılma yollarını ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve EYS sistemi ışığında Müşteri İlişkilerinin hedefleri, planlaması, süreç şemaları ve görev tanımlarını kapsar.

2. SORUMLULAR

2.1. Bu talimatın hazırlanmasından Müşteri İlişkileri Müdür Yardımcısı , yönetim sistemlerine uygunluğunun kontrolünden Entegre Yönetim Sistemleri Müdürü, onaylanmasından Satış&Pazarlama, Operasyon Planlama ve Raporlama Müdürleri sorumludur.

Müşteri şikayet, istek ve önerilerin alınmasından ve toplanmasından tüm çalışanlar sorumludur.

Müşteri Geri Bildirim Yönetimi Prosedürünün (şikayet, istek ve önerileri) takibinden Satış Pazarlama Departmanı ve Planlama ve Raporlama Departmanı altındaki Müşteri Hizmetleri sorumludur.

Müşteri şikayetlerinin takibi ve yürütülmesinden Satış&Pazarlama Departmanı ve Planlama ve Raporlama Departmanı altındaki Müşteri Hizmetleri sorumludur.

2.2. Satış & Pazarlama Direktörü

2.3. Satış&Pazarlama Müdürü

2.4. Satış&Pazarlama Müdür Yardımcısı

2.5. Satış&Pazarlama Uzmanı

2.6. Satış&Pazarlama Uzman Yardımcısı

2.7. Müşteri İlişkileri Müdür Yardımcısı

2.8. Operasyon Planlama ve Raporlama Müdürü

 gempport Genelik Liman ve Depolama İşletmeleri A.Ş.	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	SP.P002
		Yayınlanma Tarihi	17.04.2025
		Revizyon No	00
		Sayfa Sayısı	7

2.9. Operasyon Planlama ve Raporlama Müdür Yardımcısı

2.10. Müşteri Hizmetleri Uzmanı

2.11. Müşteri Hizmetleri Uzman Yardımcısı

3. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

3.1. SP.P003 Kilit Müşteri Yönetimi Prosedürü

3.2. BPM / Sistem

3.3. Müşteri Geri Bildirim Formu (web formu)

3.4. Müşteri Memnuniyet Anketi (sistem formu)

3.5. EYS.P003 Uygunluk Ve Düzeltici Faaliyet Tespit Ve Takip Prosedürü

3.6. SP.F001 İletişim ve Operasyon Bilgilendirme Formu

3.7. SP.F002 Çalışma Takvimi

3.8. EN ISO 9001 Standardı

3.9. EN ISO 14001 Standardı

3.10. EN ISO 45001 Standardı

3.11. EN ISO 10002 Standardı

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4.1. BPM/CRM: BPM/CRM (Customer Relations Management) Programı

4.2. DİF: Düzeltici İyileştirme Faaliyetleri

4.3. YGG: Yönetim Gözden Geçirme

5. UYGULAMA

5.1. Müşteri Geri Bildirimleri Yönetimi

GEMPORT bünyesindeki tüm müşterilerinin geribildirimlerinin BPM/CRM sistem aracılığıyla toplanması, kayıt altına alınması, ilgili birimlere aracılık edilerek müşteriye geri dönüş yapılması ve aylık toplantılarda bu geri bildirimlerin yönetime sunulması süreçlerini Satış&Pazarlama, Planlama ve Raporlama Departmanı altındaki Müşteri Hizmetleri ile birlikte yönetir. BPM/CRM sistem programındaki tüm modüllerin işleyişi, revizyonu, kontakların düzgün bir şekilde işlenmesinin takibi, teklif formatları Müşteri İlişkileri sorumluluğundadır.

Müşteri geri bildirimi, mail, web veya telefon yoluyla alınır, müşteri memnuniyetleri anketlerle ölçülür. Müşterinin ilettiği olduğu şikayet, istek veya önerinin kabulünden, çözümüne kadar geçen süreçte müşteri düzenli olarak bilgilendirilir.

 gempport Genlik Liman ve Depolama İşletmeleri A.Ş.	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	SP.P002
		Yayınlanma Tarihi	17.04.2025
		Revizyon No	00
		Sayfa Sayısı	7

5.2. Geri Bildirimlerin İletilmesi

GEMPORT müşterileri, almış oldukları hizmetlere ilişkin her türlü geri bildirimlerini aşağıdaki yollardan en hızlı ve en kolay şekilde iletebilmektedir:

- Gempport Müşteri Hizmetleri Servisi için 0850 226 41 16 telefon hattı
- Gempport limanı için geribildirim@gempport.com.tr adresi ile GEMPORT bilgilendirme servisi
- www.gempport.com.tr adresindeki ana sayfada yer alan ‘Müşteri Geri Bildirim Formu’
- Ziyaretler sırasında yapılan yüz yüze görüşmeler
- İlgili bölümler tarafından yapılan Müşteri Memnuniyet Anketleri
- Mail imzalarında bulunan Müşteri Geri Bildirim Formu linki üzerinden

Geri bildirimlerin iletilmesi sırasında aşağıda yer alan bilgilerin ilgililere ulaştırılması, çözüm sürecinin daha hızlı ilerlemesini sağlayacaktır:

- Firma adı ve geri bildirimde bulunan kişiye ait iletişim bilgileri
- Geri bildirim konu olan GEMPORT şirket ve bölüm bilgisi
- Konuyla ilgili tanımlayıcı bilgiler
- Geri bildirim kapsamında çözüme ve süreye ilişkin beklentiler
- Şikayet, istek veya öneri sözlü olarak alınmış ise talebi alan personel, şikayet konusunu mail yolu ile veya sözlü olarak Müşteri İlişkileri ve Müşteri Hizmetleri Birimlerine bildirir. Görevli personel konu ile ilgili olarak sistem üzerinden süreci başlatır.
- mail adresine ve www.gempport.com.tr üzerinden doldurulan formlarla iletilen şikayet, öneri ve istekler Müşteri Hizmetleri tarafından sisteme işlenir, süreç ilerletilir, Müşteri İlişkileri tarafından takibi sağlanır.
- İlgili departmandan alınan çözüme kaynak oluşturacak geri bildirim kurumsal dile uygun olarak Müşteri Hizmetleri tarafından sisteme çözüm olarak işlenir, çözüm kapatıldıktan ve Müşteri İlişkileri tarafından kontrolü sağlandıktan sonra, “Terminal Direktörü’nün” onayına düşer, “Terminal Direktörü” onay verir veya revize edilmesini talep ederek Müşteri Hizmetlerine geri gönderir. Onaydan sonra çözüm otomatik mail ile müşteriye iletilir.

 gempport Genlik Liman ve Depolama İşletmeleri A.Ş.	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	SP.P002
		Yayınlanma Tarihi	17.04.2025
		Revizyon No	00
		Sayfa Sayısı	7

5.3. Geri Bildirimlerin Ele Alınması, Değerlendirilmesi ve Çözüm Süreci

GEMPORT'a ulaştırılan her türlü geri bildirim, mesai saatleri içinde gelmesi durumunda aynı gün, mesai saatleri dışında gelmesi durumunda takip eden iş günü içinde sistemde kayıt altına alınır. Kayıt altına alındığına dair otomatik mail yoluyla, ilgili müşteriye derhal bilgi verilir. E-posta adres bilgisi bulunmayan müşterilere ise diğer iletişim kanalları yoluyla bilgilendirme yapılır ve sisteme işlenir.

Kayıt altına alınan geri bildirimler olumsuz ise önceliklendirilir, ilgili bölümler tarafından incelenir ve önceliklerine göre değerlendirilir. Detaylı inceleme ve geri bildirimle ilgili bilgi toplanması aşamasında müşterilerle iletişim halinde olup, sorunun çözüm sürecinde müşterilerin beklentileri de dikkate alınır.

Olumsuz geri bildirimlerin önceliklendirilmesi aşağıdaki sınıflandırmaya göre yapılır:

5.3.1 Yüksek Öncelikli Olumsuz Geri Bildirimler:

- Kaza, yaralanma, can kaybı veya iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin durumlar
- Çevrenin zarar görmesine neden olan durumlar
- Yasalara aykırı uygulamalar
- Müşterilerin faaliyetlerinin durmasına neden olan sorunlar
- Müşteri ticari zararlar (min 3.000 USD/EUR ve üstü müşteri zararı)
- GEMPORT çalışanlarının davranışları ile ilgili konular

5.3.2 Normal Öncelikli Olumsuz Geri Bildirimler:

- Taraflar arasındaki sözleşmeye aykırı isteklerden kaynaklanan durumlar
- Finansal konular
- Müşterilerin faaliyetlerinin aksamasına neden olan sorunlar
- Müşteri malında meydana gelen hasar, kayıp vb. durumlar
- Sözleşmeye aykırı durumlar
- Teslimat ile ilgili oluşan sorunlar
- İletişim ve bilgi akışı ile ilgili sorunlar

5.3.3 Düşük Öncelikli Olumsuz Geri Bildirimler:

- GEMPORT faaliyet alanları dışında kalan konular
- GEMPORT çalışanlarının kılık-kıyafetleri ile ilgili konular
- GEMPORT'un kusurlu olmadığı anlaşılan konular

Açılan her bir kayıtlı ile ilgili olarak kök neden analizi yapılır. Analizler, tüm ilgili departmanlarla paylaşılarak , müşteriye iletilecek çözüm metodu ve aksiyon planı belirlenir. Planlama aşamasında, tüm makul çözüm yollarının ele alınması sağlanır.

 gempport Genlik Liman ve Depolama İşletmeleri A.Ş.	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	SP.P002
		Yayınlanma Tarihi	17.04.2025
		Revizyon No	00
		Sayfa Sayısı	7

Tespit edilen çözümler ve aksiyon planı, müşteri ile paylaşılır. Müşteri tarafından onaylanmayan çözümler için, analiz ve değerlendirme süreci tekrarlanarak tespit edilen çözümler geliştirilir.

Geri bildirimlerle ilgili çözüm önerileri, aşağıda belirtilen süreler içerisinde müşterilere iletilmektedir:

- Yüksek öncelikli olumsuz geri bildirimler için2..... iş günü
- Normal öncelikli olumsuz geri bildirimler için5..... iş günü
- Düşük öncelikli olumsuz geri bildirimler için7..... iş günü

Müşterilerin, çözüme ilişkin metotları kabul etmeleri durumunda uygulamalar gerçekleştirilir ve iş emri kapatılır. Kapatılan geri bildirimler için otomatik anket yolları. Müşterilerin, çözüme ilişkin metotları kabul etmemesi ancak alternatif çözüm yollarının da tükenmesi durumunda iş emri olumlu kapatılır. İlgili müşterinin 1 yıl içerisinde yasal yollara başvurması halinde ise geri bildirimler olumsuz olarak kapatılır.

5.4 Geri Bildirim Sürecinin İncelenmesi ve Geliştirilmesi

GEMPORT'a iletilen ve kayıt altına alınan geri bildirimler için bir değerlendirme ve analiz süreci yürütülmektedir. Bu değerlendirme ve analiz sırasında, her geri bildirim ve çözüm süreci incelenir, gerekli durumlarda düzeltici faaliyet veya aksiyonlar planlanır. Müşteri Geri Bildirim Süreci'nde GEMPORT tarafından gerçekleştirilen faaliyetler sırasında herhangi bir ücret talep edilmemekte; KVKK kapsamında müşterilerimizin bilgileri üçüncü taraflarla paylaşılmamaktadır.

GEMPORT bünyesindeki eğitimli çalışanlar, geri bildirim sürecinin işleyişini periyodik olarak denetler, tespit edilen konularla ilgili gerekli düzeltici faaliyetler ve aksiyonlar derhal gerçekleştirilir.

5.5 Raporlama

Müşteri Hizmetleri ve Müşteri İlişkileri, ay içinde gelen talepleri takip eder. Periyodik olarak üst yönetime bilgilendirme yapar. Yıl sonunda genel değerlendirme raporu GEMPORT Üst Yönetimi tarafından YGG toplantılarında gözden geçirilir ve sürekli iyileştirme fırsatları değerlendirilir.

5.6 Performans Ölçümü

Şikayet, İstek ve Öneri Dağılımı

Olumsuz geri bildirimler için tanımlı cevap verme süresinden sonra bilgilendirilen talepler

Dış çözüm yollarına havale edilen talepler

 gempport Gemlik Liman ve Depolama İşletmeleri A.Ş.	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	SP.P002
		Yayınlanma Tarihi	17.04.2025
		Revizyon No	00
		Sayfa Sayısı	7

Tekrarlanan Talepler (1 ayda en az 5 adet aynı şikayet nedeni ile talep almış olmak)
Şikayet, istek ve öneriler sayesinde iyileşme kaydedilen prosesler

5.7 Müşterilerle ilgili Proseslerin İyileştirilmesi ve Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

ISO 10002 Müşteri Şikâyeti ve Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve EYS sistemi gereğince müşteri memnuniyeti algısının ölçümleri sistem üzerinden anket yöntemi ile yılda 1 kez yapılmaktadır. Anket sonuçları analiz edilerek üst yönetime sunulmaktadır.

Alınan cevaplar Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından değerlendirilir.

Anket değerlendirmeleri sonucu şikayet alınmış ise işlemi açılır ve gerekli durumlarda DİF başlatılır. Yapılan anketler ve anket değerlendirmeleri düzenli olarak YGG'de gözden geçirilir.

5.8 Kayıtların Saklanması

Müşteri Şikayet, İstek ve Öneriler ile ilgili tüm kayıtların kontrolü prosedürü ile güvence altına alınmıştır.

5.9 Kilit Müşteriler Yönetimi

Müşterilerle iletişimin doğru kişilerce belirlenen periyotlarda uygun olarak sağlanmasını takip eder. Detaylar , Kilit Müşteriler Yönetim Prosedürünün içinde yer almaktadır.

5.10 Raporlama

Müşteri İlişkileri tarafından hazırlanan raporlar aşağıdaki gibidir:

Raporlar

- Müşteri Geri Bildirim Raporu (Aylık)
- Müşteri Memnuniyet Anket Sonuçları Analizi (Yıllık)

Formlar

- İletişim ve Operasyon Bilgilendirme
- Çalışma Takvimi

5.11 Duyurular

Toplu olarak müşterilere veya acente çalışanlarına e-posta ile sunulacak veya web sitesine konulacak, tanıtım ve reklam amacı dışındaki bilgilendirme, içerik, tarife, güncelleme, yeni uygulama gibi duyuruları gözden geçirir, formata uygun hale getirir ve Terminallerin ilgili kontaklarına ulaştırır, ilgili yerlerde yayınlanmasını sağlar.