



## MÜŞTERİ ŞİKAYETİ KARŞILAMA

01

### Müşteri Şikayeti Karşılama

Şikayet dikkatle dinlenir.Müşteri bilgileri (isim, soyisim, telefon, çalıştığı bölüm bilgileri) alınır ve ilgili birimlerle paylaşılacağı bilgisi verilir. Şikayeti karşılayan çalışan tarafından ilgili operasyon yöneticisine bilgi verilir.

02

### Numune Alınması

Şikayete ilişkin numune varsa mutlaka alınır. Numune üzerine numune bilgi etiketi yapıştırılır.Etiket üzerinde ilgili alanlar doldurulur.Numune merkez mutfağa gönderilir.

03

### Şikayet Gereken Yerlere İletilir

Yöneticimiz ve HKY departmanına MŞB formu doldurularak bilgi verilir.

04

### Müşteriye Dönüş Yapılır

Müşteriye şikayet konusunda alınan aksiyonlarla ilgili dönüş yapılır.

SARDUNYA