



Edenred Kurumsal Çözümler A.Ş.

Müşteri Geri Bildirim Kılavuzu

MM K rev0 / 14.04.2025

1

Edenred Türkiye
Ayazağa Mah. Kemerburgaz Cad.
Vadi İstanbul Park Sitesi 7B Blok No:7C İç Kapı No:10
PK 34485 Sarıyer/İstanbul
edenred.com.tr

Edenred Kurumsal Çözümler A.Ş. Ticaret Sicil No: 292878 Mersis No: 0947004343100016
Tel: +90 (0) 212 385 36 36 Fax: +90 (0) 212 385 36 66



Edenred olarak, mükemmel müşteri deneyimini sürdürülebilir başarı için temel unsur kabul ederiz. Şirketimizden hizmet alanların beklentilerinin karşılanarak, memnuniyetinin artırılması Edenred Kurumsal Çözümler A.Ş.'nin temel politikasıdır. Bu nedenle Edenred, geri bildirimlerin birer değişim ve sürekli iyileştirme fırsatı olduğuna inanır.

Müşteri Memnuniyeti Politikamız

Edenred Türkiye olarak, mükemmel müşteri deneyimini sürdürülebilir başarı için temel unsur kabul ederiz. ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi'ne uygun olarak aşağıdaki taahhütleri yerine getiririz:

- Kolay Erişim: Müşterilerimizin öneri, şikayet ve taleplerini iletebilecekleri tüm kanallar erişilebilir, ücretsiz ve kullanıcı dostudur.
- Hızlı ve Etkin Çözüm: Tüm başvurular Müşteri Deneyimi stratejimize uygun olarak değerlendirilir, çözüm süreleri ve memnuniyet oranları düzenli izlenir ve iyileştirilir.
- Şeffaflık ve Güven: Tüm geri bildirimler objektif, adil, gizliliğe saygılı şekilde ele alınır; çözüm için gerekli kaynaklar hızla harekete geçirilir.
- Sürekli Öğrenme ve Gelişim: Müşteri geri bildirimleri analiz edilir, tekrar eden sorunlar önlenir ve bu analizler ürün ve hizmet iyileştirmelerine doğrudan entegre edilir.
- Yenilikçi ve Proaktif Yaklaşım: Teknoloji ve müşteri içgörülerini birleştirerek proaktif çözümler geliştiririz.
- Yasal Uyum: Tüm müşteri işlemleri yürürlükteki yasa ve düzenlemelere uygun şekilde yürütülür.

Taahhüdümüz:

Müşteri deneyimi politikasıyla Edenred Türkiye, tüm paydaşlarına değer katan, güven veren ve sürekli gelişen bir hizmet anlayışı sunmayı taahhüt eder.

Geri Bildirimleri Ele Alma Politikamız

Edenred Kurumsal Çözümler olarak stratejik hedeflerimiz, müşteri memnuniyeti ve kalite politikamız doğrultusunda Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemimizin amaçlanan hedeflere ulaşabilme yeteneğini sürekli geliştiririz. Hedeflerimize ulaşmak için;

- Takım olarak sürekli öğrenecek, yeteneklerimizi geliştirecek ve aynı zamanda çalışma arkadaşlarımızı mutlu kılacak bir çalışma ortamı yaratma konusunda çaba göstereceğiz,
- Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini sürekli olarak izleyerek, çalışma yöntemlerimizi bu ihtiyaçları aşacak ve sürekli katma değer yaratacak düzeye getireceğiz,
- Çalışma yöntemlerimizi sürekli olarak gözden geçirerek en etkili ve etkin yöntemlerle hizmet vereceğiz,
- Şirketimiz içerisinde ve dışında oluşacak tüm sorunların önlenmesinde ve çözümünde ekip olarak aktif katılım ve inisiyatif alma konusunda birbirimizi teşvik edeceğiz,



- Çevresel ve yasal gerekliliklere saygı ilkeleri üzerine kurulu mükemmellik kültürümüz ile başta hizmet vermemize yardımcı kuruluşlar olmak üzere toplumun her kesimine örnek olacağız,
- Yaptığımız her işin, geliştirdiğimiz her yöntemin daha iyisinin olabileceğini her zaman hatırlayarak, yılmadan ve istekle sürekli Kalite Yönetim Sistemimizi iyileştireceğiz.

Kılavuz Prensiplerimiz

- **Taahhüt:** Edenred Kurumsal Çözümler tüm süreçlerinde ve ürünlerinde ilgili tarafların beklenti ve ihtiyaçlarını da dikkate alarak, müşteri tavsiye ve şikayetlerini tanımlamıştır. Tüm şikayet yönetimi uygulamaları süreç bazlı yürütülmektedir.
- **Kapasite:** Şikayetlerin yönetilmesi ve sonuçlandırılması için özel bir ekip görevlendirilmiştir. Ekran ve sistem kontrolleri için belirlenmiş programlar kullanılır.
- **Şeffaflık:** Müşterilere, çalışanlara ve diğer taraflara Müşteri Şikayet sürecine ait tüm bilgileri içeren dokümantasyon web sitemizde yayınlanmıştır.
- **Erişebilirlik:** Müşteri şikayetlerini ele alma ve sonuçlandırmaya kadar geçen süreçte izlenecek yöntemlerin planlaması, uygulanması, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi aşamalarını içeren Edenred Müşteri Memnuniyeti Kılavuzu edenred.com.tr web sitemizde yer almaktadır.
- **Cevap Verebilirlik:** Geri bildirimlerin alındığına dair bilgilendirme hemen gönderilmektedir.
- **Tarafsızlık:** Geri bildirim sahibi kişi, kurum, kuruluş, geri bildirimin miktarı vb. kriterler gözetmeksizin her bir geri bildirimin ön yargıdan uzak, tarafsız, adil, objektif olarak değerlendirildiğini Edenred Türkiye taahhüt etmektedir. Tüm geri bildirim süreçlerimiz açık ve anlaşılır şekilde duyurulmaktadır. Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi geri bildirimleri çözmeye odaklanmaktadır.
- **Ücretler:** Geri bildirimlerin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen süreçte ortaya çıkabilecek ücretler geri bildirim sahibi kişi, kurum ve/veya kuruluşa yansıtılmamaktadır.
- **Bilgi Bütünlüğü:** Tüm geri bildirimler, geri bildirimin doğruluğunun araştırması yapıldıktan, toplanan verilerin ilgili, doğru, tam, anlamlı, anlaşılır, eşitlik ilkesi içinde ve faydalı olması sağlandıktan sonra değerlendirilmektedir.
- **Gizlilik:** Geri bildirimin çözümü esnasında müşteriden alınan verilerin tanımlanması, korunması, doğrulanması sözleşmelerimizde belirtilen gizlilik maddesi ile taahhüt edilmektedir. Geri bildirim sahibi kişi, kurum, kuruluşun açıkça rıza göstermedikçe ve yasal bir zorunluluk olmadıkça bu veriler hiç kimse ile paylaşılmamaktadır.
- **Müşteri Odaklı Yaklaşım:** Şirketimizden hizmet alanların beklentilerinin karşılanarak, memnuniyetinin artırılması Edenred Kurumsal Çözümler A.Ş.'nin temel politikasıdır. Üst yönetim, müşteri ve yasal gereksinimlerin belirlenmesi ve karşılanmasında öncü rol oynamaktadır.
- **Hesap Verebilirlik:** Her bir geri bildirim benzersiz bir numara ile kayıt altına alınır. Her geri bildirim ile ilgili bilgiler yıllarca "Vaka Yönetim Programında" saklanmaktadır. Verilen vaka numarası ile istenilen tüm bilgiler geri bildirim sahibi kişi, kurum, kuruluş tarafından sorgulanabilmektedir.



- **İyileştirme:** Sürekli olarak iyileştirme, Edenred Kurumsal Çözümler Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetim Sistemi'nin temelidir. Yaptığımız her işin, geliştirdiğimiz her yöntemin daha iyisinin olabileceğini her zaman hatırlayarak, yılmadan ve istekle sürekli Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemimizi iyileştireceğiz.
- **Yeterlilik:** Müşteri Memnuniyeti Yönetimi sürecinin etkin yürütülebilmesi için bu süreci yürütecek kişilerin yetkinlikleri görev tanımlarında tanımlanmıştır.
- **Dakiklik:** Gelen geri bildirimler, nitelik ve öncelik sırası belirlenerek en hızlı şekilde ele alınmaktadır.

Geri Bildirimlerin İletilmesi

Müşterilerimizin geri bildirimlerini kolayca iletebilmeleri için çeşitli kanallar sunuyoruz.

Geri bildirimler; geri bildirim sahibi kişi, kurum, kuruluş tarafından direkt olarak telefon, e-posta, portallar, üyesi olduğumuz geri bildirim siteleri, Edenred Türkiye iletişim adresleri ve numaraları üzerinden, doğrudan çalışanlarımıza, sosyal medya üzerinden ve yanıtlanan anketler üzerinden iletilir.

Geri Bildirim Sürecimiz

Geri bildirimleriniz 5 ana tür tipi ile kayıt altına alınır;

- Bilgi İsteği,
- Talep,
- Şikâyet,
- Öneri,
- Teşekkür.

Geri bildiriminiz şikâyet ise;

Her bir şikâyet yazılı talep yönetim sisteminde benzersiz bir numara ile kayıt altına alınır ve kayıt edilmesi ile birlikte şikâyet sahibinin programda bulunan e-posta adresine şikâyetin alındığına dair bilgilendirme e-postası otomatik olarak gönderilmektedir. Belirlenen çözüm süresi içinde çözüm sağlanır. Bu sürenin aşılması durumunda şikâyetin durumu ile ilgili şikâyet sahibi periyodik aralıklarla bilgilendirilir. İlk kabulden nihai bir karara varılana kadar ki tüm süreç boyunca şikâyet takip edilir.

- Şikâyetlerin ilk değerlendirilmesi aşamasında şikâyetin önem durumuna göre değerlendirme aşağıdaki kriterlere göre yapılmaktadır.
 - Yüksek: Şikâyet sahibinin ürün ve hizmet sürecini direkt etkileyen, müşteri kaybına neden olabilecek veya Edenred'i yasal otorite karşısında zor durumda bırakacak olan, hızlı karar alıp sonuçlandırılması gereken şikâyetlerdir. Çözüm süresi 1 iş günüdür. Örneğin;
 - Yasal mevzuatlara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıkması,



- Müşterilerin süreçlerini olumsuz etkileyen, durdurma noktasına getiren ve üretimin durmasına neden olan durumlar,
- Teklif ve sözleşme şartlarına aykırı hareket,
- Personelin saygısız, etik olmayan davranış sergilemesi iddiası
- Orta: Yukarıdaki sınıfa giren durumların dışında iyileştirme veya müdahale ihtiyacı olan şikayetlerdir. Çözüm süresi 2 iş günüdür. Örneğin;
 - Eksik yanlış bilgilendirme,
 - Müşteri hizmetleri, satış temsilcilerinin davranışlarından memnun olmama ve diğer hizmet anlaşmalarının yerine getirilmemesinden kaynaklanan şikâyetler,
 - Ürün kaynaklı ve kalite problemleri hakkında şikayetler vb.gibi
- Düşük: Müşteri süreçlerini direkt etkilemeyen, genel konularda iyileştirme ve geliştirme çalışmaları gerektiren şikâyetler bu kapsamda değerlendirilmektedir. Çözüm süresi 3 iş günüdür. Teknik bir geliştirme ihtiyacı varsa çözüm süresi uzayabilir ancak süreç boyunca şikayet kaydı açık tutularak takip edilir.

Müşteri Memnuniyeti Ölçümü

Müşteri Hizmetleri çözümlenen şikayete ait kaydı “kapandı” statüye getirir . Şikayet sahibine şikayetin sonucunu ile ilgili memnuniyetinin ölçülmesi için sistem tarafından anket gönderilir. Memnuniyet anket sonucu 8, 9 ve 10 ise “memnuniyet sağlandı” olarak kabul edilir, 7 ve altı ise vaka tekrar açılır ve şikayet çözüm süreci tekrarlanır. Her koşulda müşteri şikâyeti, makul olan tüm çözüm yöntemleri tükenene ya da müşteri memnuniyeti sağlanana kadar takip edilir.

Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi

Geri bildirimlerin analizi sonucunda elde edilen veriler, süreçlerin sürekli iyileştirilmesi için kullanılır. Bu kapsamda:

Geri bildirimlerin kök neden analizi yapılır, iyileştirme fırsatları belirlenir ve uygulanır. Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında üst yönetim tarafından gözden geçirilir ve sürekli iyileştirme fırsatları değerlendirilir.