

# Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi

## ISO 10002



### ISO 9001 Standardı ile Uyumluluk

ISO 10002 standardı ISO 9001 ile uyumlu bir standarttır. Bir kuruluşun müşteri şikayetleri yönetimi süreci yeterli bir etkinlikte yürütülüyorsa, ISO 9001 tetkiki ile birlikte eş zamanlı olarak ISO 10002 gereklilikleri de değerlendirilerek Belgelendirme yapılabilir. Bunun yanında, ISO 9001 sertifikası olup olmadığına bakılmaksızın, kuruluşların müşteri şikayetleri yönetimi istemleri ISO 10002 standardı gereklilikleri doğrultusunda denetimi yapılması suretiyle Belgelendirme yapılabilmektedir.



Müşterileri nezdinde farklılık yaratmak isteyen, müşterilerinin görüş ve düşüncelerine önem veren ve bu görüşleri mümkün olduğunca sürekli gelişme amacıyla kullanan kuruluşlar için bu özelliklerini gösterebilmek ve ispatlamak amacıyla yeni bir standart geliştirildi. Bu standart, "ISO 10002 : 2004 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti-Kuruluşlarda Müşteri Şikayetlerinin Ele Alınması İçin Kılavuz" adıyla 06/07/2004 tarihinde ISO tarafından yayınlandı. Yeni standart neler getiriyor? Farkı nedir? Uygulayan kuruluşlara neler kazandırabilir? ISO 10002 standardına göre; müşteri şikayetleri birer iyileştirme fırsatı olarak görülmeli, müşteri sadakatini ve sadık müşteri sayısını artırmak için çok önemli bir araç olduğu gözden kaçırılmamalıdır.

ISO 10002 standardı öncelikle müşteri şikayetlerinin etkin yönetimi konusunda vurgular yapılması ve politikayla paralel şekilde tutarlı hedefler ortaya konulması gerekmektedir. Sonraki aşamada; müşteri şikayetlerinin alınması, kaydedilmesi, değerlendirilmesi, sorumlulara aktarılması, sorumlular tarafından gerekenlerin yapılması, tüm yapıların kayıtlarının düzenli bir şekilde tutulması ve tüm bu sistemin etkinliğinin ve sürekliliğinin sağlanması gibi detaylı bir müşteri şikayetleri yönetim sürecinin oluşturulması uygulanmasını gerektirmektedir.

### ISO 10002 FAYDALARI

1- Yönetim sistemini benimseyerek müşterilerinizin bağlılığını koruma yeteneğinizi artırırınız.

2- Şikayet yönetimi sisteminizi uygulamak ve belgelemek, hissedarlarınıza müşterilerinizi memnun etme konusunda gerçek bir kararlık sergilediğinizi ve şikayetleri değerlendirmek, analiz etmek ve gözden geçirmek için halihazırda işlemlerinizi olduğunu gösterir.

3- Uygulama ve sertifikasyon müşteri sorgularını ele alma konusunda tutarlı bir yaklaşım sağlayarak eğilimleri tanımlamanıza, şikayet nedenlerini ortadan kaldırmanıza ve kuruluşunuzun işlemlerini geliştirmenize olanak sağlar.

4- Şikayetleri çözüme kavuşturmak için müşteri merkezli bir yaklaşım benimsemenize yardımcı olurken çalışanlarınızı da müşterilerle birlikte çalışma yeteneklerini geliştirmeleri konusunda teşvik eder

5- Bu standart ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi'yle uyumludur ve kuruluşunuzun değerine değer katmanıza ve etkinliğini artırmanıza yardımcı olur. ISO 10002 - Ek A da özellikle küçük işletmeler için yol göstericidir.

6- Şikayetleri değerlendirme işleminizin, şikayetlerin çözüme kavuşturulmasının ve nerelerde iyileştirme yapılabileceğinin sürekli olarak gözden geçirilmesi ve analiz edilmesi için zemin hazırlar.



### Kimleri ilgilendirir?

ISO 10002 müşterilerin beklentilerinin ötesinde hizmet vermeyi isteyen tüm kuruluşları ilgilendirir. Müşteri beklentilerinin ötesine geçmek de ister özel kuruluş, ister kamu kuruluşu veya gönüllülük esasına dayalı sektörler olsun her tür ve boyuttan işletmenin genel bir gerekliliğidir.

**BVA Belgelendirme ve Dış Tic. Ltd. Şti. olarak,  
ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sisteminizi belgelendirmekteyiz.**



### BVA Belgelendirme ve Dış Ticaret Ltd. Şti.

Gayrettepe Mah. Yıldız Posta Cad. Akın Sitesi 1. Blok No:6 Kat:4 D:9 Beşiktaş 34349 - İstanbul - TÜRKİYE  
Tel +90-212-347 0865 (pbx) Faks : +90-212-273 2829 Web: www.bva.tc e-mail: info@bva.tc