

SİSTEMİ BİLGİLENDİRME EĞİTİMİ



Eğitimin İçeriği:

Şikayet Yönetimi

- Kuruluşun Bağlamı
- Liderlik ve Taahhüt
- Politika
- Sorumluluk ve Yetki
- Şikayetleri ele alma- Yönetim Temsilcisi ve sürece dahil olan diğer yöneticiler
- Müşteriler ve şikayetler ile temasta bulunan tüm personel

Planlama, Tasarım ve Geliştirme

- Riskleri, fırsatları belirlemek ve değerlendirmek
- Hedefler, faaliyetler ve kaynaklar

Şikayetlerin Ele Alınması Sürecinin İşletilmesi

- İletişim
- Şikayetlerin ele alınması
- Şikayetlerin Takibi
- Şikayetlerin Kabulü ve şikayetlerin ilk değerlendirmesi
- Şikayetlerin araştırılması
- Şikayetlere cevap verme
- Kararın İletilmesi ve şikayetlerin kapatılması

Sürdürme ve İyileştirme

- Bilgi Toplama
- Şikâyetleri Ele Alma Sürecinde Memnuniyetin Değerlendirilmesi
- Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin İzlenmesi ve Denetimi
- Şikâyetleri Ele Alma Sürecinin Yönetim Gözden Geçirmesi
- Sürekli İyileştirme

Eğitimlerimiz, müşteriye özel danışmanlık içerecek çözümlerin yer almadığı, standartlara dayalı eğitim materyalleri ile gerçekleştirilmektedir.

Eğitimin Amacı:

Müşteri odaklılık prensibine önem veren kuruluşların müşteri ilişkilerinin, yönetim şeklinin ISO 10002:2018 standardı esasları ile ilgili olması konusunda bilinç oluşturmak amaçlanmaktadır. Mümkün olan en yüksek memnuniyeti sağlamak için şikayetlerin etkin ve verimli bir şekilde ele alınması konusunda ISO 10002-standardının gereklilikleri anlatılarak firmaların bilinçlendirilmesi sağlanmaktadır.

Kimler Katılmalı:

- Her türlü yönetim sistemlerinin kurulması, geliştirilmesi ve sürdürülmesinden sorumlu üst yöneticiler, yöneticiler ile satış pazarlama ve müşteri ilişkileri konusu ile ilgilenen yöneticiler ve çalışanlar

Eğitim Lokasyonları:

- Firma içi eğitimlerde firmada bulunan eğitim salonu veya TÜV NORD'un belirlemiş olduğu lokasyonlarda bulunan eğitim salonlarında gerçekleştirilir.

Sertifika:

- Katılımcılara TÜV NORD "10002:2018 Bilgilendirme Eğitimi Katılım Sertifikası" verilecektir.

Ücretlendirme:

- 3 ve üzeri katılımlarda %10 indirim uygulanmaktadır.
- Yukarıda yer alan fiyatlara ara ikramlar, öğle yemeği ve eğitim notları dahildir.
- Eğitim takvimi ve ücretler için;
- <https://www.tuv-nord.com/tr/tr/egitim/egitimler/yoenetim-sistemleri/egitim-takvimi/>

Eğitim Süresi:

1 gün

İletişim:

TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.
Detaylı bilgi ve takvim için,

İstanbul eğitim takvimi;

egitim@tuv-turkey.com

(0 533 157 72 47 ve 0 212 293 26 42 / 154)

İzmir, Bursa & Ankara eğitim takvimi;

izmir.egitim@tuv-turkey.com

(0 532 253 41 31)

TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.
Ayazmadere Cad., Pazar Sok, No 2-4, Bareli Plaza,
Kat 4, Gayrettepe, Beşiktaş, TR-34349 İstanbul

tuv-nord@tuv-turkey.com

