

ISO 10002:2018 MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ YÖNETİM 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

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 eğitimler, müşterinin belirleyeceği adres veya online platformlarda gerçekleştirilir.

Sertifika:

- Eğitimi tamamlayan tüm katılımcılara TUV NORD tarafından, "10002:2018 Bilgilendirme Eğitimi Katılım Sertifikası" verilecektir.

Ücretlendirme:

- Genel Katılıma Açık Eğitimlere 3 ve üzeri katılımlarda %10 indirim uygulanmaktadır.

Eğitim Süresi:

- 1 gün

İletişim:

Detaylı bilgi ve takvim için,

egitim@tuv-turkey.com

+90 216 361 29 95

+90 533 157 53 41

TÜV Nord Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

Şehit Mehmet Fatih Öngül Sokak, No: 5 Kat: 4 Odak Plaza, Kozyatağı, 34742 Kadıköy/İSTANBUL

tuv-nord@tuv-turkey.com

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