





# MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

YS.PR.0110-01

12 AĞUSTOS  
2020

Sayfa 2 / 2

## 1. AMAÇ ve KAPSAM :

Bu prosedürün amacı kalite politikası doğrultusunda İZMİR DEMİR ÇELİK yurtiçi ve yurtdışı müşterilerinin güven ve memnuniyeti esas alınarak , şirketin marka değerini korumak ve yükseltmek için en rekabetçi ürün ve servis kalitesinin müşterilere sağlanmasının güvence altına alınmasını ve sürekli iyileştirilmesi için yapılacak olan çalışmaları belirlemek ve sorumlulukların açıklanması için bir sistem oluşturmayı amaçlamaktadır.

## 2. UYGULAMA :

### 2.1 Müşteri memnuniyeti ölçüm araçları

Müşteri memnuniyeti değerlendirme formları  
Müşteri ziyaretleri sırasında yapılan görüşmeler.  
Müşterilerin ilgili birimleri yaptığı ziyaretler esnasındaki görüşmeler  
Müşteriler ile yapılan telefon görüşmeleri

### 2.2 Müşteri memnuniyetinin ölçümü ve değerlendirilmesi ,

Müşteri memnuniyet anketleri yıl sonunda müşterilere gönderilerek doldurmaları istenir. **Tonaja göre en yüksek alım yapan ilk 20 firmaya mutlaka anket yapılması hedeflenmektedir.**

Müşteriye ilgili anket form'unun doldurtulamadığı durumlarda ise ilgili bölümün sorumluları tarafından belirli aralıklarla yapılan karşılıklı görüşmelerden elde edilen sonuçlar ilgili YS.FR.0081 no'lu MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME FORMU'na işlenir.

Anketlerden çıkan sonuçlar değerlendirilerek ilk Y.G.G de gündeme alınır.

## 3. İLGİLİ FORMLAR

3.1. Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu

YS.FR.0081