



AOSB EĞİTİM VE KALİTE MÜDÜRLÜĞÜ EĞİTİM ÖZGEÇMİŞ VE EĞİTİM İÇERİK FORMU

Eğitimin Konusu : **TS ISO 10002 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ**

Eğitim Hedef Kitleleri: Kurumlarında Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi'ni uygulamak ya da kurmak isteyenler.

Eğitimin Amacı: Müşteri şikayetlerini daha verimli bir şekilde yönetmek için yönetim araçları sunmak ve geri bildirimle açık olan etkin bir müşteri memnuniyeti sistemi inşa etmek.

Eğitimin Alt Başlıkları:

- Kapsam
- Bağlayıcı atıflar
- Terimler ve tanımlar
- Kılavuz prensipler
- Şikâyetleri ele alma çerçevesi
- Şikâyetleri ele alma sürecinin işletilmesi
- Şikâyetlerin alınması ,takibi, değerlendirilmesi, incelenmesi
- Şikâyetlere cevap verme
- Şikâyetlerin kapatılması
- Sürdürme veya iyileştirme
- Bilginin toplanması
- Şikâyetlerin analizi ve değerlendirilmesi
- Şikâyetleri ele alma süreci memnuniyetinin değerlendirilmesi ,izlenmesi, tetkiki ,tarafından gözden geçirilmesi
- Disiplin prosedürlerinden Şikâyetleri ele alma prosedürlerinin ayrılması