

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SÜRECİ

- Müşterilerimiz bize aşağıdaki kanallar ile ulaşabilirler.
- Ürün ambalajımızda da yer alan 444 50 20 numaralı Tüketici Danışma Hattımızdan
- www.eczacibasigirisim.com.tr ve www.eczacibasiprofesyonel.com adresli internet sitelerimizde yer alan İletişim Formu ile
- Marka ana web siteleri üzerinden
- Eczacıbaşı Kurumsal İletişim üzerinden
- 0 216 333 70 79 veya 0 262 751 50 24 nolu fax ile
- Satış ekibimiz aracılığıyla
- Resmi kurum ve kuruluşlar aracılığıyla
- Tüm kanallardan gelen şikâyetler ve bildirimler Tüketici Danışma Hattı'nda toplanır ve kayıt altına alınır. Tüketici Danışma Hattı çalışanlarımız Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sürecimiz ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ile ilgili gerekli eğitimleri almışlardır.
- Şikâyetlerin ve bildirimlerin kayıt altına alındığı bilgisi müşterilerimize sözlü veya e-posta ile iletilir.
- Tüketici Danışma Hattı çalışanlarımız, daha önce verilen ürün eğitimleri doğrultusunda müşterinin sorunu kendisi tarafından giderilebiliyor ise, sorunun giderilme bilgisini tüketicinin memnuniyet bilgisi ile birlikte forma kaydeder ve formu kapatır.
- Müşteri şikâyeti veya bildirimi Tüketici Danışma Hattı çalışanlarımız tarafından çözülemiyor ise Müşteri Şikâyetleri sistemi üzerinden ilgili kişilere iletilir. Bu tip durumlarda müşterilere öngörülen çözüm süresi ve bu süre içinde başvuruların nasıl takip edilebileceği ile ilgili bilgi verilir. İlgili kişi tarafından sorunun giderilmesi sağlanır ve sorunun giderilme bilgisi forma girilerek, form Tüketici Danışma Hattı çalışanlarımıza geri gönderilir. Sorunun çözülmesi ile ilgili detaylar tüketici ile paylaşılır, tüketici ile yapılan son görüşmenin detayı tüketicinin memnuniyet bilgisi ile birlikte forma kaydedilir ve form kapatılır.
- Müşteri şikâyeti veya bildirimi ürün kalitesi ile ilgili ise sorun yaratan ürün numunesi Tüketici Danışma Hattı çalışanlarımız tarafından tüketiciden aldırılır ve fabrikaya iletilir. Gerekli analiz ve kontroller tamamlanarak rapor halinde Tüketici Danışma Hattı çalışanlarımıza iletilir. Analiz sonuçları ve ilgili detaylar Tüketici Danışma Hattı çalışanlarımız tarafından tüketici ile paylaşılır, tüketici ile yapılan son görüşmenin detayı tüketicinin memnuniyet bilgisi ile birlikte forma kaydedilir ve form kapatılır.
- Kayıt altına alınan şikâyetler ve bildirimler için bir değerlendirme ve analiz süreci yürütülmektedir. Bu analiz sonuçlarına göre, her geri bildirim ve çözüm süreci incelenir, gerekli durumlarda düzeltici faaliyet veya aksiyonlar planlanır.

- Tüm bu sürecin işleyişi sırasında müşterilerimizden herhangi bir ücret talep edilmemekte ve müşterilerimizin bilgileri gizlilik esasına dayanarak üçüncü taraflarla paylaşılmamaktadır.
- Bu sayfada yer alan bilgiler nedeniyle yasal yollardan hak talep edilemez.