

LGT LOGISTICS

ISO 10002 MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM SİSTEMİ UYGULAMA KILAVUZU

Basım Tarihi: 15.05.2023

Revizyon Tarihi ve No:/ 0

“Müşteri Odaklılık” kavramını en önemli değeri kabul eden LGT Logistics, tüm faaliyetlerinde müşterilerinin memnuniyetini ön planda tutmayı esas alır. Daha iyi ve daha güvenilir hizmet sunmak amacıyla yapılan çalışmalar ile yönetim sistemleri standartlarından ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Standardı’nı da şirkette uygulama kararı alınmıştır.

LGT’ye ulaştırılan her türlü geri bildirim daha sistematik, daha güvenilir ve müşteri taleplerine anında cevap verilebilecek şekilde düzenlenmesi, bu sayede müşteri memnuniyetinin artması LGT logistics’in öncelikli hedefidir.

Hizmet verilen tarafları dinlemek, ihtiyaç ve beklentilerini anlayabilmek LGT için önemlidir. Bu nedenle LGT, geri bildirimlerin birer değişim ve sürekli iyileştirme fırsatı olduğuna inanır.

VİZYONUMUZ

Kimyasal & Gaz taşımacılık sektöründe, Türkiye’nin en güvenli taşımacılık şirketi olmak

MİSYONUMUZ

Karayolu, denizyolu ve intermodal taşımacılık sektöründe, müşterilerimizin, çalışanlarımızın ve tüm paydaşlarımızın gücünü sürekli arttırarak kimyasal taşımacılık sektörünün önde gelen şirket olmak.

DEĞERLERİMİZ

Müşteri Odaklılık: Müşterilerin bugünkü ve gelecekteki beklentilerini algılamak ve karşılamak.

Çalışan Memnuniyeti: Çalışanlarımızın davranışlarına yön vererek sürekli gelişimlerini sağlamak.

Ekip Ruhu: Sorunları birlikte çözmek ve başarıları paylaşmak.

Çevreye Saygı: Çevreyi korumaya karşı duyarlı olmak.

Tedarikçilerle İşbirliği: Hizmet aldığımız tedarikçi, acente, toplum vb. işbirlikleri ile karşılıklı gelişimi sağlamak.

Yol ve Ürün Güvenliği: Ulusal ve uluslararası yasal şartları ve müşteri şartlarını karşılamak.

Güvenilir Şirket: Gerçekleştirdiğimiz tüm operasyonlarımızda yolsuzlukla mücadeleyi ön planda tutmak.

ENTEĞRE YÖNETİM SİSTEMİ POLİTİKAMIZ

Uluslararası ticaretin vazgeçilmez bir parçası olan “Nakliye ve Lojistik Hizmetleri”ni gerçekleştirirken; kaliteden ödün vermeyen, müşteri odaklılık felsefesi ile çözümler üreten, teknolojik gelişmeleri takip eden ve bulunduğu sektör içerisinde en üst noktayı hedefleyen firmamız **LGT Lojistik** sürdürülebilir yönetim sistemi amaçlarına erişmek için **Kalite, Çevre, İSG ve Müşteri Politikası** olarak aşağıdaki hususları benimsemiştir

- Sürdürülebilir müşteri memnuniyetini sağlayacağımızı,
- Satış ve satış sonrasında müşteri desteği vereceğimizi,
- Çalışanlarımızı bir değer olarak görerek;
Kalite, çevre ve iş güvenliği yönetim sistemini sürdürme ve iyileştirme bilinci içerisinde profesyonel, eğitilmiş bir kadro oluşturacağımızı,
- Sektör koşulları doğrultusunda müşteri taleplerini tam ve zamanında eksiksiz karşılamayı hedef edineceğimizi,
- Çağdaş, çevreci ve fonksiyonel özelliklere sahip ürün yelpazesi sunacağımızı,
- Önce sağlık, önce can güvenliği ilkesinden uzaklaşmayacağımızı, bu bağlamda ihtiyaç duyulan tüm kaynakları ayıracağımızı,
- Çevreyi ve doğal kaynakları koruyarak, yaşayan dünyaya saygılı olacağımızı ve kirliliği önleme felsefesini benimseyeceğimizi,
- Yönetim sistemlerini sürekli dinamik tutacağımızı, değişen koşulları zamanında algılayarak aksiyon alacağımızı,
- Elde ettiğimiz maddi ve manevi değerleri, ekip arkadaşlarımız, müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve toplumla paylaşacağımızı ,
- Ulusal ve uluslararası kuruluşlar nezdinde kimyasal & gaz taşımacılık sektöründe en güvenilir taşımacılık şirketi olmak için sorumluluklarımızı yerine getireceğimizi,
- Kaza, yaralanma ve ramak kala durumlarını sürekli gözeterek, tehlike, risk ve fırsatlarımızı etkin şekilde yöneteceğimizi & süreçlerimizi sürekli iyileştireceğimizi,
- Firmamızı ilgilendiren tüm yasal ve diğer şartlara uyacağımızı ve tüm paydaşlarımızı bu konuda destekleyeceğimizi,
Taahhüt Ederiz.

MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM POLİTİKAMIZ

LGT, müşterilerin ihtiyaçlarını anlamak ve hızlı cevap vermek için etkili iletişim kanalları kurar. İletilen olumlu ya da olumsuz tüm bildirimleri yasalara, uluslararası taşımacılık kurallarına ve şirket prosedürlerine uygun olacak şekilde yanıtlamayı ve sonuçlandırmayı, müşteri şikayetlerini ele alma sürecini müşteri odaklılık bilincine sahip çalışanları ile sürekli iyileştirerek uygulamayı taahhüt eder.

GERİ BİLDİRİMLERİN İLETİLMESİ

LGT Logistics müşterileri, almış oldukları hizmetlere ilişkin her türlü geri bildirimlerini aşağıdaki yollardan en hızlı ve en kolay şekilde iletebilmektedir:

- 0216 593 91 06 numaralı telefon hattı ile

- info@lgtlogistics.com.tr adresi ile,
- www.lgtlogistics.com.tr adresindeki **İletişim** sayfası ile LGT Merkez ve diğer lokasyonların adres bilgileri
- Ziyaretler sırasında yapılan **yüz yüze ve online görüşmeler**
- İlgili bölümler ve dış kuruluşlar tarafından yapılan **anketler**

Geri bildirimlerin iletilmesi sırasında aşağıda yer alan bilgilerin konuyla ilgili, doğru, tam, anlamlı, faydalı ve yanlış yönlendirmeye yol açmayacak şekilde LGT'ye ulaştırılması, çözüm sürecinin daha hızlı ilerlemesini sağlayacaktır:

- Firma adı ve geri bildirimde bulunan kişiye ait iletişim bilgileri
- Geri bildirim konu olan LGT Logistics şirket ve bölüm bilgisi
- Mevcut ise yük numarası vb. tanımlayıcı bilgiler
- Geri bildirimde bulunan müşterinin LGT Logistics'ten beklentileri

GERİ BİLDİRİMLERİN ELE ALINMASI

LGT Logistics'e ulaştırılan her türlü geri bildirim, mesai saatleri içinde gelmesi durumunda 24 saat içinde, mesai saatleri dışında gelmesi durumunda takip eden iş günü içinde sistemde kayıt altına alınır. Kayıt altına alındığına dair mail yoluyla, ilgili müşteriye derhal bilgi verilir. E-mail adres bilgisi bulunmayan müşterilere ise diğer iletişim kanalları yoluyla bilgilendirme yapılır.

Kayıt altına alınan geri bildirimler olumsuz ise önceliklendirilir, gerekli kişisel davranış, deneyim, eğitim, öğretim ve tecrübeye sahip çalışanlar tarafından incelenir ve önceliklerine göre değerlendirilir. Detaylı inceleme ve geri bildirimle ilgili bilgi toplanması aşamasında müşterilerle iletişim halinde olup, sorunun çözüm sürecinde müşterilerin beklentileri de dikkate alınır.

Olumsuz geri bildirimlerin önceliklendirilmesi aşağıdaki sınıflandırmaya göre yapılır:

Yüksek Öncelikli Olumsuz Geri Bildirimler:

- Kaza, yaralanma, can kaybı veya iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin durumlar
- Çevrenin zarar görmesine neden olan durumlar
- Yasalara aykırı uygulamalar
- Müşterilerin faaliyetlerinin durmasına ve müşteri kaybına neden olan sorunlar
- LGT Logistics'in kurumsal imajını zedeleyecek durumlar
- Yanlış fiyat verilmesi sonucu doğan zararlar (min 5.000 USD/EUR ve üstü müşteri zararı)

Normal Öncelikli Olumsuz Geri Bildirimler:

- Finansal konular
- Müşterilerin faaliyetlerinin aksamasına neden olan sorunlar

- Müşteri malında meydana gelen hasar, kayıp vb. durumlar
- Sözleşmeye aykırı durumlar
- Teslimat ile ilgili oluşan sorunlar
- İletişim ve bilgi akışı ile ilgili sorunlar
- LGT Logistics çalışanlarının davranışları ile ilgili konular

Düşük Öncelikli Olumsuz Geri Bildirimler:

- Taraflar arasındaki sözleşmeye aykırı isteklerden kaynaklanan durumlar
- LGT Logistics faaliyet alanları dışında kalan konular
- LGT Logistics çalışanlarının kılık-kıyafetleri ile ilgili konular
- LGT Logistics'in kusurlu olmadığı anlaşılan konular

GERİ BİLDİRİMLERİN CEVAPLANDIRILMASI

Geri bildirimlerle ilgili çözüm önerileri, aşağıda belirtilen süreler içerisinde müşterilere iletilmektedir:

- Yüksek öncelikli olumsuz geri bildirimler için1..... iş günü
- Normal öncelikli olumsuz geri bildirimler için3..... iş günü
- Düşük öncelikli olumsuz geri bildirimler için5..... iş günü

Müşterilerin, çözüme ilişkin metotları kabul etmeleri durumunda uygulamalar gerçekleştirilir ve geri bildirimler kapatılır. Kapatılan her geri bildirim için kontrol araması yapılır.

Müşterilerin, çözüme ilişkin metotları kabul etmemesi ve alternatif çözüm yollarının tükenmesi durumunda ise, geri bildirimler açık tutulur. İlgili müşterinin 1 yıl içerisinde yasal yollara başvurmaması halinde, geri bildirimler olumsuz olarak kapatılır.

GERİ BİLDİRİM SÜRECİNİN İNCELENMESİ VE GELİŞTİRİLMESİ

LGT Logistics'e iletilen ve kayıt altına alınan geri bildirimler için bir değerlendirme ve analiz süreci yürütülmektedir. Bu değerlendirme ve analiz sırasında, her geri bildirim ve çözüm süreci incelenir, gerekli durumlarda düzeltici faaliyet veya aksiyonlar planlanır.

İlgili bölümler tarafından yapılmakta olan Müşteri Memnuniyet Anketleri ile müşterilerin LGT Logistics Müşteri Geri Bildirim Süreci'nden duydukları memnuniyet düzeyi tespit edilir.

Müşteri Geri Bildirim Süreci'nde LGT Logistics tarafından gerçekleştirilen faaliyetler sırasında herhangi bir ücret talep edilmemekte; müşterilerimizin açık rızası olmadığı veya kanunen açıklanması zorunlu olmayan bilgiler üçüncü taraflarla paylaşılmamaktadır.

LGT Logistics bünyesindeki eğitimli çalışanlar, geri bildirim sürecinin işleyişini periyodik olarak denetler, tespit edilen konularla ilgili gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler ve aksiyonlar derhal gerçekleştirilir.

Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında, geri bildirim süreci ile ilgili tüm veriler, LGT Logistics Üst Yönetimi tarafından gözden geçirilir ve sürekli iyileştirme fırsatları değerlendirilir.