

# AKIŞ GYO A.Ş. MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ



## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı AKIŞ GYO ve yatırımcısı olduğu Alışveriş Merkezleri'nin müşteri ilişkileri ve müşteri hizmetleri ile ilgili geri bildirimlerin (görüş, öneri, şikayet, itiraz, anket vb) değerlendirmeye alınarak, müşteri memnuniyetinin izlenmesi, ölçülmesi ve memnuniyet seviyesinin artırılması süreçlerinde yer alan personelin yetki ve sorumluluklarını belirlenmesidir.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, AKIŞ GYO ve yatırımcısı olduğu Alışveriş Merkezleri'nin müşteri ilişkileri sürecinin müşteriden bildirim gelmesi ile başlayarak şirketin ilgili bildirim dönüş sağlamasına kadar olan süreçte takip edilmesi gereken aksiyonları kapsar.

## 3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Departman Yöneticileri ile Satış, Pazarlama ve Kurumsal İletişim Direktörü sorumludur.

## 4. UYGULAMA

Müşteri ilişkileri süreçleri aşağıdaki adımlarla takip edilmektedir.

1- Farklı kanallardan ulaşan müşteri görüş-öneri ve şikayetleri düzenli olarak takip edilir.

### Müşteri şikayetlerinin geliş kaynakları

- AVM danışma noktası (görüş-öneri formları)
- Sosyal medya
- Websitesi
- Şikayet siteleri
- Telefon
- E-posta
- Anket
- Mobil uygulama

2- Alışveriş merkezleri için gelen müşteri görüş-öneri ve şikayetleri değerlendirilir, yanıtlamak üzere ISO 10002 kapsamında yer alan Müşteri Memnuniyeti ve Şikayet Yönetimi El Kitabı'nda yer alan değerlendirme kriterleri ve zamanlamalarına uygun şekilde dönüş sağlanmaktadır.

- Öncelikli/Acil durumlar için aynı gün içinde
- Kısmen Acil durumlar için maksimum 2 gün içinde
- Düşük Aciliyetli durumlar için maksimum 4 gün içinde
- Acil olmayan durumlar için 6 gün ve üzeri olarak dönüş yapılmaktadır.

3- Gelen müşteri görüş-öneri ve şikayetleri değerlendirilirken Kriz oluşmasına yönelik risk içerdiği tespit edilirse Kriz İletişim Kitapçığı'nda yer alan adımlar takip edilerek ilgili aksiyonlar alınır. Kriz kitapçığındaki, tanımlama ve iletişim zincirine göre olaya müdahale edilir.

4- Müşteri görüş-önerileri ile ilgili olarak AVM Pazarlama ekipleri tarafından ISO 10002 kapsamına uygun raporlamalar hazırlanarak ilgili birimler ile aylık olarak paylaşılır. Aylık raporlar Akış GYO A.Ş. Satış, Pazarlama ve Kurumsal İletişim departmanı tarafından incelenir, varsa ilgili öneriler ve görüşler 2 hafta içinde AVM Pazarlama ekipleri ile paylaşılır.

5- Yıl içerisinde belirlenen periyotlarda gerçekleştirilen AVM Gizli Müşteri ve NPS (Net Tavsiye Skoru) araştırmaları sonucunda iyileşme sağlayacak faaliyetler belirlenerek ilgili departmanlar tarafından aksiyon alınır.

6- Konut projelerinde ise; ev sahiplerinin geri bildirim, talep ve şikayetlerinin değerlendirilerek, müşteri memnuniyetinin maksimize edilmeye çalışılması hedeflenmektedir. Müşteri talepleri, sözleşme koşulları ve ilgili yasal mevzuatlar ile uyumlu olması durumunda, ilgili departman yöneticilerinin, GM ve müşterilerin onayları sonrasında işleme alınır.