



**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN
YÖNETİMİ
KIYASLAMA PROJESİ**

SONUÇ RAPORU

AĞUSTOS 2000

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa No</u>
BÖLÜM 1: İKİNCİ KONSORSİYUMUN ARDINDAN	1
BÖLÜM 2: KIYASLAMA	5
BÖLÜM 3: GRUP ÜYELERİ VE FAALİYET PLANI	11
BÖLÜM 4: ANKET DEĞERLENDİRMESİ	15
BÖLÜM 5: ORTAK NOKTALAR	59
BÖLÜM 6: MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN YÖNETİMİ	93
BÖLÜM 7: KIYASLAMA ANKET FORMU	123

1. İKİNCİ KONSORSİYUMUN ARDINDAN

KalDer 1999 yılında başlattığı Kıyaslama (Benchmarking) Grup Çalışmalarına devam etmektedir. 2000 yılında gerçekleştirilen çalışmanın konusu “Müşteri Memnuniyetinin Yönetimi” olarak belirlenmiştir. Ocak ayında başlatılan kıyaslama grup çalışmasında konuya ilgi duyan kuruluşlar KalDer’e başvurarak konsorsiyumu oluşturmuşlardır. Kıyaslama ve Kıyaslama Grup Çalışması hakkında özet bilgi ikinci bölümde verilmiştir. Konsorsiyumda yer alan katılımcı kuruluşlar şunlardır:

- AkzoNobel
- BSH-Profilo
- Flokser Group
- İpek Kağıt
- Koleksiyon Mobilya

Rota Yönetim Geliştirme Hizmetleri’nden Sn. Zişan Cengiz ve Sn. Banu Dağada konu uzmanı danışman olarak çalışmayı yönlendirmiştir.

Çalışma Grubunun faaliyet takvimi üçüncü bölümde verilmiştir. Çalışma Grubunun ilk toplantısı 27 Ocak 2000 tarihinde gerçekleşti. Toplantıda ortak amaçlar tespit edildi ve danışman tarafından hazırlanan “Müşteri Memnuniyetinin Yönetimi” ile ilgili bir sunuş gerçekleştirilerek ortak bir lisan oluşturulması sağlandı. 03 Şubat 2000 tarihinde yapılan toplantıda “Müşteri Memnuniyetinin Yönetimi” konusunda iyi uygulamaları olan işletmelerin belirlenmesini sağlayacak bir anket çalışmasına baz teşkil edecek kriterler ve buna bağlı hazırlanacak sorular üzerinde tartışıldı.

Daha sonraki aşamada potansiyel Kıyas Ortaklarının tespiti için anket hazırlama çalışması yapıldı. 45 soru içeren anket ile “Müşteri Memnuniyetinin Yönetimi”ni uygulayan ve sonuçlarını şirketin gelişimi yönünde kullanan kuruluşların tespiti amacıyla. Anket formunda Müşteri Memnuniyeti Süreci;

- Politika ve stratejiler
- Müşteri beklenti ve memnuniyetinin (algılamalarının) araştırılması
- Müşteri sesinin işletme fonksiyonlarına yayılımı

başlıkları altında ele alınmıştır.

Anket 28 kuruluş tarafından yanıtladı ve 06 Nisan 2000 tarihine kadar KalDer’e ulaşan anket cevapları grup üyeleri tarafından değerlendirildi. Anket formlarına gelen cevapların değerlendirme sonuçları dördüncü bölümde sunulmaktadır. Ankette yer alan sorular ise yedinci bölümde verilmektedir.

Konsorsiyum üyeleri anket sorularına verilen yanıtları puanlandırarak kıyas ortaklarını belirlemiş, altı kuruluş kıyas ortağı olarak çalışmaya katılmayı kabul etmiştir.

Beşinci bölümde ise altı kıyaslama ziyaretlerinde gözlemlenen iyi uygulama örneklerine yer verilmiştir. Sonuç raporunun yedinci bölümü Rota Yönetim Geliştirme Hizmetleri tarafından yapılan kaynak araştırmasından geniş bir alıntı içermektedir.

KalDer tarafından gerçekleştirilen bu ikinci kıyaslama konsorsiyumuna katılan kuruluşlarımıza, projeyi yönlendiren Sn. Zişan Cengiz ve Sn. Banu Dağada'ya ve çalışmaya kıyas ortağı olarak katkıda bulunan kuruluşlarımıza teşekkür ederiz.

31 Ağustos 2000

Tuğrul ÇELEBİ

KalDer İcra Kurulu Üyesi