



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	P.03
Sayfa	1/3
Yayın Tarihi	16.02.2018
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04.02.2019

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı; Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti.' e gelen muayene taleplerinin alınmasının, teklif şartlarının belirlenmesinin ve müşteriler ile yapılan sözleşmelerin yönetiminin belli bir düzen içinde alınarak değerlendirilmesini ve sonuçlandırılmasını sağlamaktır.

2. KAPSAM:

Bu prosedür, Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti.' e gelen muayene taleplerinin alınmasını teklif verilmesini, baca imalat, temizlik ve montaj alanında faaliyet gösteren kuruluşlar, grup, holding, şirketleri ve zincir mağazaları gibi müşterilere toplu olarak satış sözleşmesi yapılmasını, alınan muayene hizmetleri doğrultusunda faturalama süreçlerini kapsar. Tüm müşteri talepleri bu prosedür doğrultusunda izlenir.

3. REFERANSLAR:

Periyodik Kontrol Talep Formu
Periyodik Kontrol Teklif Formu
Fiyat Listesi
Teklif Takip Listesi
Muayene Uygunluk Formu
Müşteri Memnuniyeti, Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü
Uzun Süreli Hizmet Sözleşmesi

4. TANIMLAR:

Özel bir tanımı yoktur.

5. SORUMLUKLAR VE PERSONEL:

Bu prosedürün yürütülmesinden Genel Müdür, Teknik Müdür ve Satış ve pazarlama sorumlusu yükümlüdür. Genel Müdür ve Teknik Müdür, Satış ve Pazarlama Sorumlusu ile sürekli iletişim içerisinde bulunarak teklif ve sözleşmelerin uygun şekilde gerçekleştirilmesi ve bunların takibinden sorumludur. Satış ve pazarlama sorumlusu faturalama takibinden sorumludur.

6. PROSEDÜR:

6.1. Taleplerin Alınması:

Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti.' nin faaliyet kapsamı Web sayfasında ve Türkak' ta belirtilen akreditasyon kapsamında belirtilmiştir. Müşteriler Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti.' ini referans, web sayfası ve kendilerine daha önce yaptığımız işler vasıtası ile bulur.

Müşteriden gelen talepler Satış ve pazarlama sorumlusu tarafından değerlendirilir, müşterilere tekliflerin verilmesi için talep formları doldurulur. Müşteriden yazılı olarak taleplerin alınmadığı durumlarda ilgili personel talepleri yazılı hale getirir hizmetin gerçekleştirilmesi öncesinde müşterilere onaylatılır. Gelen taleplerin Besa Test akreditasyon kapsamına uygun olmaması durumunda satış ve pazarlama sorumlusu tarafından müşteriye muayene hizmetinin gerçekleştirilemeyeceği hakkında mail, whatsapp veya telefon ile bilgilendirme yapılır.

6.2. Teklif Verme:

Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti.' ye gelen her türlü müşteri talepleri satış ve pazarlama sorumlusu tarafından incelenir ve değerlendirilir. Satış ve pazarlama sorumlusu uygun gördüğü takdirde, Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti.' nin sunduğu muayene hizmetleri ve müşteri talepleri doğrultusunda fiyat listesi dikkate alınarak Teklif Formu hazırlanır. Tüm teklifler için Teklif takip listesinden, Teklif numarası alınır. Teklifler müşteriye, fax, e-mail, posta yolu ile ulaştırılır. Verilen tüm teklifler teklif listesi ile takip edilir.

Doküman No	P.03
Sayfa	2/3
Yayın Tarihi	16.02.2018
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04.02.2019

Tekliflere aşağıdaki yapıda teklif numarası izlenebilirlik sağlamak amacı ile verilir;

BS-18-XXX	BS-18	Ait olduğu yıl	Her yıl değiştirilir.
	XXX	Sıra Seri Numarası	1000 den başlatarak sıralı olarak verilir.

Tekliflerdeki indirim oranları fiyat listelerinde belirtilmiştir.

6.3. Teklifin Kabulü:

Firmanın teklifi kabul etmesi durumunda yazılı teyidi istenir. İlgili teklif iki firma arasında anlaşılan süre kadar geçerlidir.

6.4. Sözleşme:

6.4.1 Direkt Müşteriler ile Sözleşme;

Müşteri ile mutabakata varıldığı takdirde, müşteriden teklifin teyit edilerek fax, WhatsApp, e-mail gibi elektronik onay yoluyla gönderilmesi istenir. **Teklifin müşteri tarafından onaylanmış hali sözleşme yerine geçer.**

Görevlendirilmiş kontrol uzmanı aşağıdaki durumlarda satış ve pazarlama sorumlusu, Teknik Müdür / Genel Müdürü bilgilendirerek muayene uygunsuzluk formunu doldurur ve müşteri ile mutabakata varılmasını sağlar.

- Müşteri tarafından sahada yapılması istenilen iş, kendisine verilen iş emrinde belirtilen kapsamdan farklı ise,
- Müşteri tarafından yapılması gereken ön hazırlıkların yerine getirilmemesi durumunda,
- Muayene edilecek malzemelerin yapılacak muayeneye uygunluğu konusunda herhangi bir tereddüt var ise,
- Kontrolü yapılacak ekipmanlar / tesisler sağlanan tanımlamayla uyumlu değilse.

6.4.2 Periyodik Kontrol Satış Sözleşmesi

Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti. olarak Baca sektöründe hizmet veren veya Periyodik kontrol alanında faaliyet gösteren ancak kapsamlarında Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti. kapsamına sahip olamayan firmaların müşterilerine periyodik kontrol hizmeti vermek için firmalar ile Periyodik Kontrol Satış Sözleşmesi imzalar. Bu sözleşme ile tüm teknik kontrol ve uygunluk değerlendirme süreçlerinin akreditasyon kurallarına uygun olarak yerine getirilme yetkisi ve sorumluluğu Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti. dedir. Bu sözleşme sadece bu firmalar ile Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti. arasındaki ticari şartları belirler.

6.4.3 Uzun Süreli Hizmet Sözleşmesi

Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti. olarak belirli bir zaman dilimine (6 ay veya yıllık) yayılacak periyodik kontrol hizmetleri için (bir firmanın, grup şirketlerinin veya zincir mağazaların uzun zaman diliminde yapılacak çok fazla ekipmanı olması durumunda veya ekipman üreticisi/ithalatçısı) gerçekleştirilecek periyodik kontrol hizmetleri için Uzun Süreli Hizmet Sözleşmesi imzalar. Bu sözleşme ile tüm teknik kontrol ve uygunluk değerlendirme süreçlerinin akreditasyon kurallarına uygun olarak yerine getirilme yetkisi ve sorumluluğu Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti. dedir. Bu sözleşme sadece bu firmalar ile Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti. arasındaki ticari şartları belirler. Verilen hizmetler aynı sözleşmeye bağlı kalınarak sözleşme dönemi boyunca bu sözleşme şartlarına göre vermeye devam edilir.

6.5. Faturalama:

Teknik Müdür ve Kalite Müdürü tarafından sözleşmenin ve yapılan işlerin kontrolü sonucunda yapılan iş ve sözleşme kapsamına göre müşteriye fatura kesilmesini sağlar.

Faturanın orijinal olanı müşteriye, kopyaları muhasebeye iletilir.



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	P.03
Sayfa	3/3
Yayın Tarihi	16.02.2018
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	04.02.2019

6.6. Müşteri Geri Beslemeleri:

Müşteri memnuniyet ölçümleri ve müşterilerden gelen her türlü geri bildirim, Müşteri Memnuniyeti, Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü' ne göre işlem görür.

7. REVİZYONLAR

00 İlk yayın

01 6.1 Taleplerin alınması maddesinde gelen teklifin uygulanabilir olmadığı durumda teklifin nasıl ve kim tarafından kabul edilmeyeceği eklendi.