

SERTRANS LOJİSTİK, ISO 10002 BELGESİNİ ALARAK SEKTÖRDEKİ MÜŞTERİ ODAKLI YAKLAŞIMINI BİR KEZ DAHA PEKİŞTİRDİ!!!

1999 yılında sektördeki ilk şirketlerden biri olarak ISO 9001 belgesini alan **SERTRANS LOJİSTİK**, sektördeki müşteri odaklı yaklaşımını, merkez ofisinde SGS Belgelendirme Kuruluşu tarafından gerçekleştirilen denetim sonucunda **ISO 10002 Müşteri Şikâyet Yönetimi Belgesi**'ni almaya hak kazanarak pekiştirdi.

Sertrans Lojistik, müşteri memnuniyeti alanında bugüne kadar gerçekleştirdiği ve sürdürdüğü çalışmalar neticesinde **ISO 10002 Müşteri Şikâyet Yönetimi Belgesi**'ni alarak, müşteri memnuniyeti konusundaki çalışmalarını taçlandırdı. Belge, Sertrans'a SGS Belgelendirme Kuruluşu tarafından 4 Mayıs 2010 tarihinde yapılan denetimler sonucunda verildi.

Tüm hizmetlerinin merkezinde müşterilerinin olduğunu vurgulayan **Sertrans Genel Müdürü Nilgün Keleş**, **ISO 10002 Müşteri Şikâyetleri Yönetimi Belgesi** ile mevcut müşteri odaklılık anlayışının geliştirildiğini, personele müşterileri ile birlikte çalışma yeteneğinin kazandırıldığını, gelen şikâyetler ile olumsuzlukların tanımlanarak sebeplerin ortadan kaldırıldığını kısacası sunulan hizmetlerin kalitesinin sürekli iyileştirilmesini yani "Sürekli Müşteri Memnuniyeti'ni" sağladıklarını belirtti.

ISO 10002 Müşteri Şikâyet Yönetimi Belgesi Nedir?

*Müşteri şikâyetlerinin değerlendirmesi açısından yeni yaklaşımlar sunan ISO 10002 standardı müşteri odaklı çalışan, müşteri talep ve beklentilerine önem veren, müşteri memnuniyetini ölçmek için etkin yöntemlere sahip olmak isteyen ticari veya ticari olmayan kuruluşlar için 2004 yılında ISO (**International Organization for Standardization**) tarafından yayınlanarak yürürlüğe koyuldu.*

Aralık 2006 tarihinde Türkçe'ye çevrilen standart ülkemizde yoğun ilgi gördü ve her sektörden çeşitli firmalar Müşteri Şikâyetlerini etkin ve sistemli bir şekilde ele almak amacı ile bu standarda göre sistemler oluşturmaya başladı.

ISO 10002 standardı, ISO tarafından yayınlanan diğer standartlar ile tamamen benzer bir şekilde oluşturulmuştur. Diğer ISO standartlarında klasikleşen "süreç yaklaşımı" kavramı, bu standarda da yerleştirilmiş durumdadır. Standart, etkin bir şikâyet yönetimi için kılavuzluk yapmasının yanı sıra, standart için oluşturulması gerekli süreçleri ve bunlara ilişkin kuralları tanımlamaktadır.

