

ŞİKÂYET EDEN MÜŞTERİYİ GERİ KAZANMAK

Şikâyet Telfi ve Kök Neden Kartı dolmadan şikâyet çözüm süresi kapanmaz.



ŞİKÂYET EDEN MÜŞTERİYİ GERİ KAZANMAK

Şikâyet Telafi ve Kök Neden Kartı dolmadan
şikâyet çözüm süresi kapanmaz.

Mehmet Güzenge

İÇİNDEKİLER

Bu kitap beş bölümde ilerler.

01	GÖR	11–28
	Şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden	
02	AYIR	29–41
	Hizmet Telifisi, Yetkilendirme Ve Güven	
03	UYGULA	42–52
	Müşteri Deneyimi Yönetim Sistemi	
04	ÖLÇ	53–64
	Nps, Gizli Müşteri Ve Öz Değerlendirme	
05	KAPAT	65–83
	Kök Neden Ve Capa Kapanışı	

HER BOLUM

Vaka - Uygulama araci - Kontrol listesi - KENDINI SINA - Saha notu

Sahada řu sorunu çok gördüm: şikâyetin yalnız tek müşterinin sorunu olarak çözülmesi ve sistemik nedeni öğrenme fırsatının kaçırılması. Bu kitabı, o sorunun bir karar sırasına bağlanabileceğini göstermek için yazdım.



MEHMET GÜZENGE

Mağazacılık Yönetimi Danışmanı



Şikâyet Eden Müşteriyi Geri Kazanmak

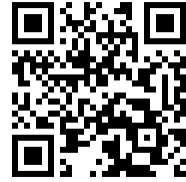
Sorun şu: Şikâyetin yalnız tek müşterinin sorunu olarak çözülmesi ve sistemik nedeni öğrenme fırsatının kaçırılması.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

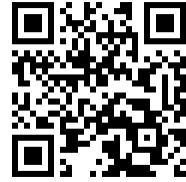
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Bu kitapta ne yapacağız?

Beş bölümde nereye varacağız.

1

Şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden

→ Bölüm 01 — GÖR

2

Hizmet Telafisi, Yetkilendirme Ve Güven

→ Bölüm 02 — AYIR

3

Müşteri Deneyimi Yönetim Sistemi

→ Bölüm 03 — UYGULA

4

Nps, Gizli Müşteri Ve Öz Değerlendirme

→ Bölüm 04 — ÖLÇ

5

Kök Neden Ve Capa Kapanışı

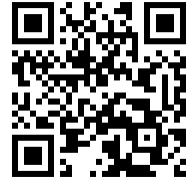
→ Bölüm 05 — KAPAT

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

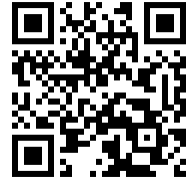
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

GÖR

Bu bölümde şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden.

Bunu Şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden üzerinden yapacaksın. Bu kitabın tek ölçüsü: Şikâyet çözüm süresi.

Atlarsan ne olur: GÖR adımını atlayan, Şikâyet çözüm süresi rakamının neden oynadığını göremez.

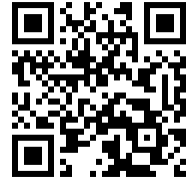
SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

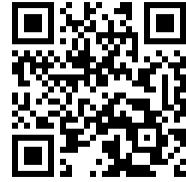
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden nerede risk yaratır?

Görünce durup bakacağın işaret.

Kanıt memnuniyet ile görünür olur; görünmeyen şey yönetilmez.

NEYİ YANILTI

Memnuniyet ile Şikâyet çözüm süresi arasındaki ilişkiyi yanıltır.

SEÇENEKLERİN

- karar nesnesini tanımla
- başlangıç fotoğrafını çıkar
- planı rol ve zamanla bağla
- sahadaki gerçekleşeni gözle

SENDE HANGİSİ OLDU

* Memnuniyet: paketin memnuniyet olarak tanımladığı gösterge.

Şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden nerede risk yaratır?

Şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden burada soyut bir başlık değil: müşteri yolculuğundaki temasları güven, kolaylık ve çözüm üretecek biçimde tasarlamak.

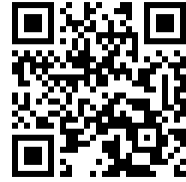


KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

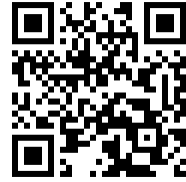
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Satış Ve Müşteri Dashboardu yanlış gittiğinde neye benzer?

Bozulmanın resmi.

Kanıt veri tamlığı ile görünür olur; görünmeyen şey yönetilmez.

NEYİ YANILTIR

Satış Ve Müşteri Dashboardu burada soyut bir başlık değil: veriyi ortak tanımlı göstergelerle karara ve kapanan aksiyona dönüştürmek.

SEÇENEKLERİN

- karar nesnesini tanımla
- başlangıç fotoğrafını çıkar
- planı rol ve zamanla bağla
- sahadaki gerçekleşeni gözle

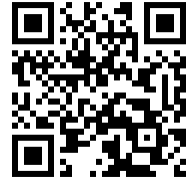
SENDE HANGİSİ OLDU

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

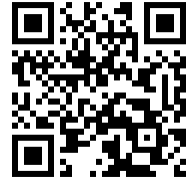
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Satış Ve Müşteri Dashboardu sahada nasıl denenir?

Küçük bir prova, büyük bir ders.

Satış Ve Müşteri Dashboardu konusunda tek bir saha örneği: önce olay, sonra karar.

SAHADA NE OLDU

Satış ve müşteri dashboardu hem merkez kararları hem mağaza içi uygulama hem de geri besleme mekanizması açısından okunmalıdır.

NE KARAR VERİLDİ

planı rol ve zamanla bağla · sahadaki gerçekleşeni gözle

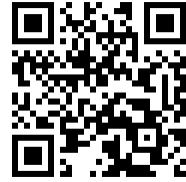
SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

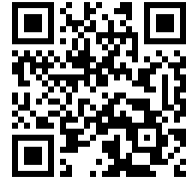
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden için nereden başlıyorsun?

Bugünkü halini yaz, sonra kıyasla.

Hizmet Telifisi, Yetkilendirme Ve Güven burada soyut bir başlık değil: müşteri yolculuğundaki temasları güven, kolaylık ve çözüm üretecek biçimde tasarlamak.

KENDİ İŞLETMEMDE NASIL?

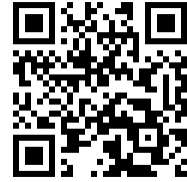
This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Yıllardır aynı sahneyi görüyorum: şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden burada soyut bir başlık değil: müşteri yolculuğundaki temasları güven, kolaylık ve çözüm üretecek biçimde tasarlamak. Ben işe rakama bakarak başlarım.

Memnuniyet ile
Şikâyet çözüm süresi
aynı tabloda değilse,
konuşulan şey his
oluyor. İlk sorum şu:
Şikâyet, İade/Değişim
Deneyimi Ve Kök
Neden için karar,
uygulama sahibi, kanıt
ve ikinci kontrol
birbirine bağlanmıştır.



MEHMET GÜZENGE

Mağazacılık Yönetimi Danışmanı

ŞİMDİ NE YAPACAKSIN

Şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden

Perakende Okulu'nda “GÖR”
konusunun uygulama atölyesi var.

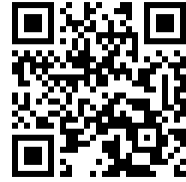


KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

AYIR

Bu bölümde hizmet Telafisi, Yetkilendirme Ve Güven.

Bunu Hizmet Telafisi, Yetkilendirme Ve Güven üzerinden yapacaksın.

Atlarsan ne olur: AYIR adımını atlayan, Şikâyet çözüm süresi rakamının neden oynadığını göremez.

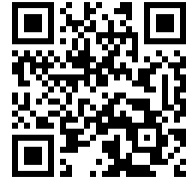
SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

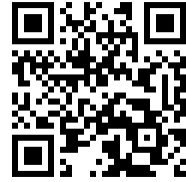
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Hizmet Telafisi, Yetkilendirme Ve Güven: doğru ile yanlış nasıl ayrılır?

Hizmet Telafisi, Yetkilendirme Ve Güven burada soyut bir başlık değil: müşteri yolculuğundaki temasları güven, kolaylık ve çözüm üretecek biçimde tasarlamak.

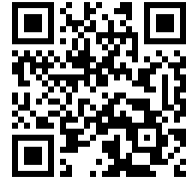


KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Hizmet Telafisi, Yetkilendirme Ve Güven ilk kez nasıl uygulanır?

İlk denemenin adımları.

Hizmet Telafisi, Yetkilendirme Ve Güven konusunda tek bir saha örneği: önce olay, sonra karar.

SAHADA NE OLDU

Sahadaki gerçekleşeni gözle: yetkilendirme uygulamasının planlandığı gibi çalışıp çalışmadığını işlem, davranış ve kanıt üzerinden kontrol et; yalnız sonuç sayısına bakma.

NE KARAR VERİLDİ

Hizmet telafisi, yetkilendirme ve güven hem merkez kararları hem mağaza içi uygulama hem de geri besleme mekanizması açısından okunmalıdır.

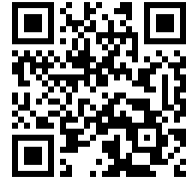
SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

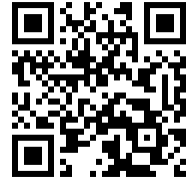
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

UYGULAMA ARACI

Ana Kayıt Formu

BU SAYFAYI KİM DOLDURUR

Müdür doldurur; her ölçüm döneminde.

Aynı forma her dönem yeni satır ekle; eskiyi silme.

Dönem

Ölçülen rakam

Bir önceki dönem

Fark ve nedeni

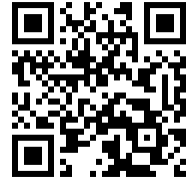
Alınan karar

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Müdürlerin çoğu tek seçenекle gelir: karar nesnesini tanımla. Oysa masada dört seçenek var. Müşteri Deneyimi Yönetim Sistemi burada soyut bir başlık değil: müşteri yolculuğundaki temasları güven, kolaylık ve çözüm üretecek biçimde tasarlamak. Seçeneği daraltan kişi, kararı da daraltıyor demektir. Ben karar öncesi şu formu açtırırım: Müşteri Deneyimi Yönetim Sistemi Karar Kartı.



MEHMET GÜZENGE

Mağazacılık Yönetimi Danışmanı

ŞİMDİ NE YAPACAKSIN

Hizmet Telafisi, Yetkilendirme Ve Güven

Perakende Okulu'nda “AYIR”
konusunun uygulama atölyesi var.

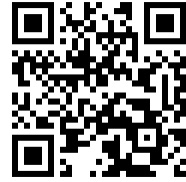


KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

UYGULA

Bu bölümde müşteri Deneyimi Yönetim Sistemi.

Bunu Müşteri Deneyimi Yönetim Sistemi üzerinden yapacaksın.

Atlarsan ne olur: UYGULA adımını atlayan, Şikâyet çözüm süresi rakamının neden oynadığını göremez.

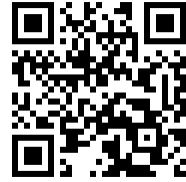
SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

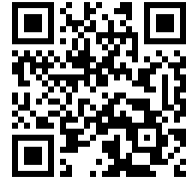
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Müşteri Deneyimi Yönetim Sistemi için istisna ne zaman geçerli?

Kural dışına çıkmanın şartı.

Aşağıdaki kutular Müşteri Deneyimi Yönetim Sistemi maddesinin sahada nasıl görüldüğünü gösterir.

SAHADA NE OLDU

Varsayım ile doğrulanmış bulguyu ayrı tut; aksiyonu yalnız doğrulanmış noktaya bağla.

NE KARAR VERİLDİ

Sahadaki gerçekleşeni gözle: müşteri deneyimi, hizmet ve şikâyet yönetimi uygulamasının planlandığı gibi çalışıp çalışmadığını işlem, davranış ve kanıt üzerinden kontrol et. Müşteri Deneyimi Yönetim Sistemi için yalnız sonuç sayısına bakma.

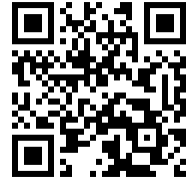
SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

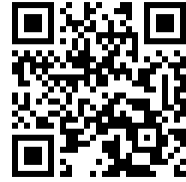
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.



Tek rakam neden yetmez?

Müşteri Deneyimi Yönetim Sistemi burada soyut bir başlık değil: müşteri yolculuğundaki temasları güven, kolaylık ve çözüm üretecek biçimde tasarlamak.

Bu bölümden ne kaldı?

Kapatmadan önce iki işaret.

BUNLARI YAP

BURADA BOZULUR

☐ Müşteri Deneyimi Yönetim Sistemi için karar, uygulama sahibi, kanıt ve ikinci kontrol birbirine bağlıdır.

Doğrulanmamış sayısal eşik, reçete, fiyat, sıcaklık veya hukuki hüküm bu kitabın karar dayanağı değildir.

**Kriter yazılı değilse karar her hafta değişir.
Kanıt tekrar bulgu ile görünür olur;
görünmeyen şey yönetilmez. Bu yüzden
 l  y  önceden koyarım: Tekrar bulgu, CAPA
kapanışı. Kriter
k ęitta olmayan bir
ekipte tartıřma
bitmez.**



MEHMET G ZENG 

Mağazacılık Yönetimi Danışmanı

ŞİMDİ NE YAPACAKSIN

Müşteri Deneyimi Yönetim Sistemi

Perakende Okulu'nda “UYGULA”
konusunun uygulama atölyesi var.



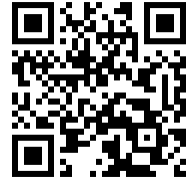
PerakendeOkulu.com

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

ÖLÇ

Bu bölümde nps, Gizli Müşteri Ve Öz Değerlendirme.

Bunu Nps, Gizli Müşteri Ve Öz Değerlendirme üzerinden yapacaksın.

Atlarsan ne olur: ÖLÇ adımını atlayan, Şikâyet çözüm süresi rakamının neden oynadığını göremez.

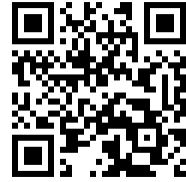
SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

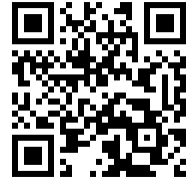
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Nps, Gizli Müşteri Ve Öz Değerlendirme: ters giden bir örnek

Aynı adım her zaman işe yaramaz.

Aşağıdaki kutular Nps, Gizli Müşteri Ve Öz Değerlendirme maddesinin sahada nasıl görüldüğünü gösterir.

SAHADA NE OLDU

Önce gözlenebilir sapmayı tanımla, sonra onu üreten rol/süreç bağlantısını kontrol et.

NE KARAR VERİLDİ

Nps, gizli müşteri ve öz değerlendirme hem merkez kararları hem mağaza içi uygulama hem de geri besleme mekanizması açısından okunmalıdır.

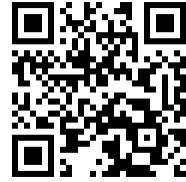
SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

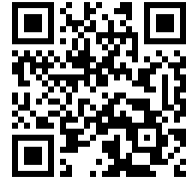
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

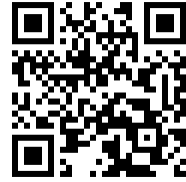
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Bu bölümden ne kaldı?

Kapatmadan önce iki işaret.

BUNLARI YAP

BURADA BOZULUR

☐

Kararı ve sorumlusunu kaydettim.

☐

İkinci kontrol tarihini belirledim.

Doğrulanmamış sayısal eşik, reçete, fiyat, sıcaklık veya hukuki hüküm bu kitabın karar dayanağı değildir.

Tek rakama bakan yanılır. Belirtiyi kişiye bağlamadan önce süreç ve veri zincirinde en az bir doğrulama noktası aç. Ben Memnuniyet rakamını asla yalnız okumam; yanına Şikâyet çözüm süresi koyarım. İkisi ters yöne gidiyorsa orada durup bakarım.



MEHMET GÜZENGE

Mağazacılık Yönetimi Danışmanı

ŞİMDİ NE YAPACAKSIN

Nps, Gizli Müşteri Ve Öz Değerlendirme

Perakende Okulu'nda “ÖLÇ”
konusunun uygulama atölyesi var.



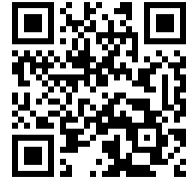
PerakendeOkulu.com

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

KAPAT

Bu bölümde kök Neden Ve Capa Kapanışı.

Bunu Kök Neden Ve Capa Kapanışı üzerinden yapacaksın.

Atlarsan ne olur: KAPAT adımını atlayan, Şikâyet çözüm süresi rakamının neden oynadığını göremez.

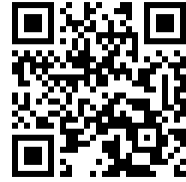
SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

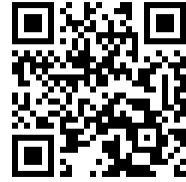
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

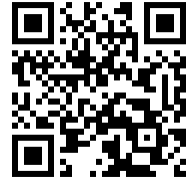
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

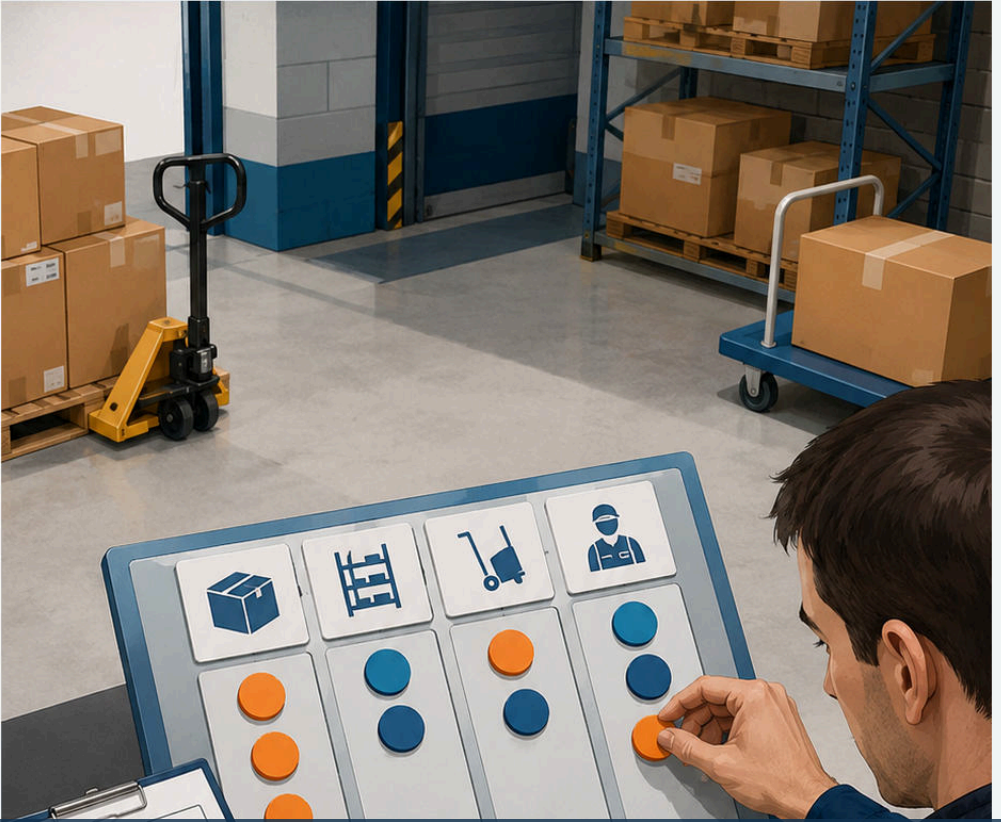
Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.



Kök Neden Ve Capa Kapanışı: eğilim ne söylüyor?

Kök Neden Ve Capa Kapanışı burada soyut bir başlık değil: denetim bulgusunu kök neden, CAPA ve kalıcı öğrenmeye dönüştürmek.

Kök Neden Ve Capa Kapanışı ekibe nasıl öğretilir?

Bilen bir kişi yetmez.

Kök Neden Ve Capa Kapanışı konusunda tek bir saha örneği: önce olay, sonra karar.

SAHADA NE OLDU

Karar nesnesini tanımla: **KÖK NEDEN VE CAPA KAPANIŞI** kapsamında hangi sonuç, davranış veya süreç durumunun yönetileceğini tek cümlede yaz. Kök Neden Ve Capa Kapanışı için kök neden ile sonuç göstergesi arasındaki bağı açıkla.

NE KARAR VERİLDİ

Kök neden ve capa kapanışı hem merkez kararları hem mağaza içi uygulama hem de geri besleme mekanizması açısından okunmalıdır.

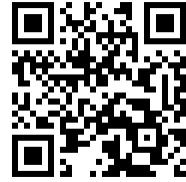
SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

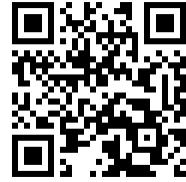
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Karar vermek kolay; kararın arkasında durmak zor. Şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden için karar, uygulama sahibi, kanıt ve ikinci kontrol birbirine bağlanmıştır. Uyguladıktan sonra Memnuniyet rakamını iki hafta izlerim. Son kontrolüm hep aynı: Şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden için karar, uygulama sahibi, kanıt ve ikinci kontrol birbirine bağlanmıştır.



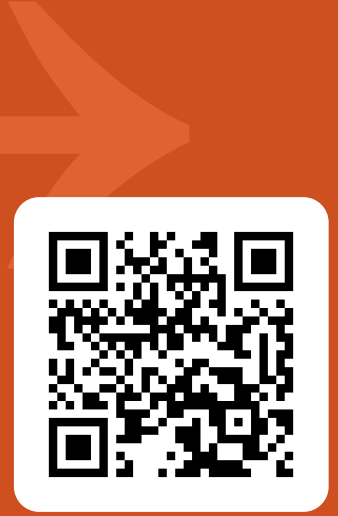
MEHMET GÜZENGE

Mağazacılık Yönetimi Danışmanı

ŞİMDİ NE YAPACAKSIN

Kök Neden Ve Capa Kapanışı

Perakende Okulu'nda “KAPAT”
konusunun uygulama atölyesi var.



PerakendeOkulu.com

Kendini sına

Yanıtı işaretle, yarınki adımı yaz.

1. Kök Neden Ve Capa Kapanışı: bu hafta böyle bir durum yaşadın mı?

☐☐☐

2. Hizmet Telafisi, Yetkilendirme Ve Güven: bu hafta böyle bir durum yaşadın mı?

☐☐☐

3. Müşteri Deneyimi Yönetim Sistemi: bu hafta böyle bir durum yaşadın mı?

☐☐☐

4. Satış Ve Müşteri Dashboardu: bu hafta böyle bir durum yaşadın mı?

☐☐☐

5. Kök Neden Ve Capa Kapanışı için hangi kanıtı baktın?

☐☐☐

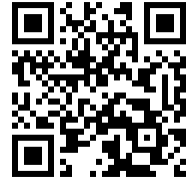
E = Evet · K = Kısmen · H = Hayır

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

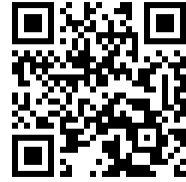
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Cep Kartı

BU SAYFAYI KİM DOLDURUR

Yanında taşırsın.

Vardiyada karar vermen gerektiğinde buna bak.

TEK ÖLÇÜ: Şikâyet çözüm süresi

ÜÇ KURAL

- Kanıt eksikse hükmü ertele; problem ile veri, süreç ve rol arasındaki bağı doğrula.
- Tekrar bulgu ile CAPA kapanışı arasındaki ilişkiyi yanıştır.
- Tekrar bulgu · CAPA kapanışı · Kanıt doğruluğu

KARAR ÖNCESİ TEK SORU

Kök Neden Ve Capa Kapanışı için karar, uygulama sahibi, kanıt ve ikinci kontrol birbirine bağlanmıştır.

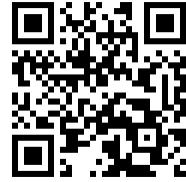
* Tekrar bulgu: paketin tekrar bulgu olarak tanımladığı gosterge.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

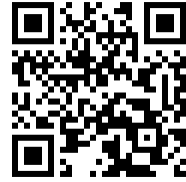
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

UYGULAMA ARACI

İkinci Kontrol ve Kapanış Formu

BU SAYFAYI KİM DOLDURUR

Kararı veren doldurur; uygulamadan iki hafta sonra.
İlk ölçümü ve ikinci ölçümü yan yana yaz.

Verilen karar

İlk ölçüm

İkinci ölçüm

Karar doğru muydu

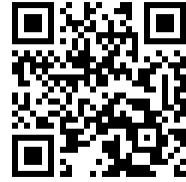
Şimdi ne yapıyorum

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

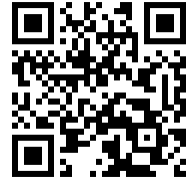
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

YARIN SABAH

Bugünkü açık işleri yaz; her birinin yanına sahibini ve kapanış kanıtını koy. Sahibi yazılamayan kaç iş kaldığını say.

Şikâyet çözüm süresi

Şikâyet Telafi ve Kök Neden Kartı ile kapat

Şikâyet çözüm süresi ölçüsünü Şikâyet Telafi ve Kök Neden Kartı üzerinde haftalık oku.



ŞİKÂYET EDEN MÜŞTERİYİ GERİ KAZANMAK

Şikâyet çözüm süresi ölçüsünü haftalık oku.

