

İADE GELEN MÜŞTERİYİ KAYBETMEMEK

İade ve Hizmet Telifisi Kartı dolmadan şikâyet çözüm süresi kapanmaz.



İADE GELEN MÜŞTERİYİ KAYBETMEMEK

İade ve Hizmet Telafisi 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
	İade, Değişim Ve İşlem İstisnası	
04	ÖLÇ	53–64
	Karşılama, Yönlendirme, Ödeme Ve Uğurlama	
05	KAPAT	65–83
	Müşteri Yolculuğu Ve Temas Noktaları	

HER BOLUM

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

Sahada řu sorunu çok gördüm: İade veya şikâyet anının savunmacı süreç nedeniyle müşteriyi tamamen kaybetmeye dönüşmesi. Bu kitabı, o sorunun bir karar sırasına bağlanabileceğini göstermek için yazdım.



MEHMET GÜZENGE

Mağazacılık Yönetimi Danışmanı



İade Gelen Müşteriyi Kaybetmemek

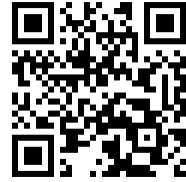
Sorun şu: İade veya şikâyet anının savunmacı süreç nedeniyle müşteriyi tamamen kaybetmeye dönüşmesi.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

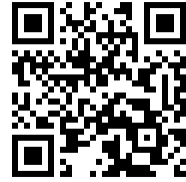
Tam sürümde tüm açıklama açık.

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

İade, Değişim Ve İşlem İstisnası

→ **Bölüm 03 — UYGULA**

4

Karşılama, Yönlendirme, Ödeme Ve Uğurlama

→ **Bölüm 04 — ÖLÇ**

5

Müşteri Yolculuğu Ve Temas Noktaları

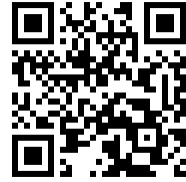
→ **Bölüm 05 — KAPAT**

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

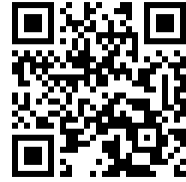
Tam sürümde tüm açıklama açık.

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.

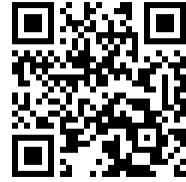
SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

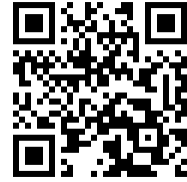
Tam sürümde tüm açıklama açık.

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 YANILTIIR

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

SEÇENEKLERİN

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

SENDE HANGİSİ OLDU



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

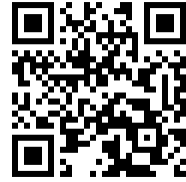
Şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden burada soyut bir başlık değil: müşteri yolculuğundaki temasları güven, kolaylık ve çözüm üretecek biçimde tasarlamak.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

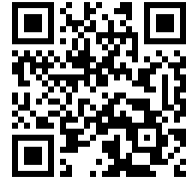
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden yanlış gittiğinde neye benzer?

Bozulmanın resmi.

karar nesnesini tanımla · başlangıç fotoğrafını çıkar

NEYİ YANILTI

Belirtiyi kişiye bağlamadan önce süreç ve veri zincirinde en az bir doğrulama noktası aç.

SEÇENEKLERİN

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

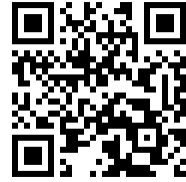
SENDE HANGİSİ OLDU

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

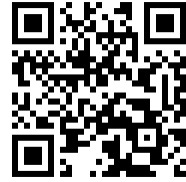
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden sahada nasıl denenir?

Küçük bir prova, büyük bir ders.

Şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden konusunda tek bir saha
örneği: önce olay, sonra karar.

SAHADA NE OLDU

Şikâyet Karar Kartı · İade Kontrol Tablosu · İade ve Hizmet
Telifisi Kartı

NE KARAR VERİLDİ

Şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden için karar,
uygulama sahibi, kanıt ve ikinci kontrol birbirine bağlanmıştır.

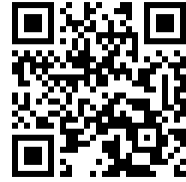
SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

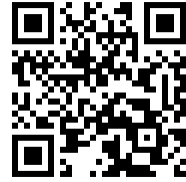
Tam sürümde tüm açıklama açık.

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

KENDİ İŞLETMEMDE NASIL?

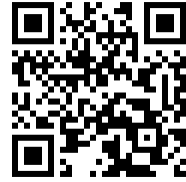
This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

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. 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.

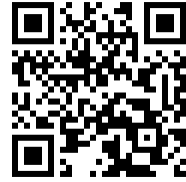


KİLİTLİ SAYFA

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.

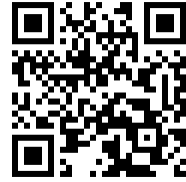
SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

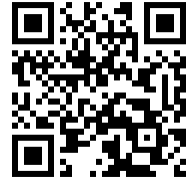
Tam sürümde tüm açıklama açık.

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?

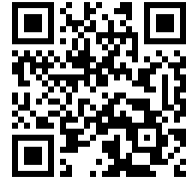
Hizmet Telafisi, Yetkilendirme Ve Güven burada soyut bir başlık değil: müşteri yolculuğundaki temasları güven, kolaylık ve çözüm üretecek biçimde tasarlamak.

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

Kararı yalnız sonuca bakarak değil, sürecin nasıl çalıştığını gösteren kanıtlarla ver.

NE KARAR VERİLDİ

Karar nesnesini tanımla: HİZMET TELAFİSİ, YETKİLENDİRME VE GÜVEN kapsamında hangi sonuç, davranış veya süreç durumunun yönetileceğini tek cümlede yaz. Hizmet Telafisi, Yetkilendirme Ve Güven için hizmet telafisi ile sonuç göstergesi arasındaki bağı açıkla.

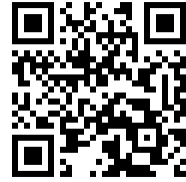
SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

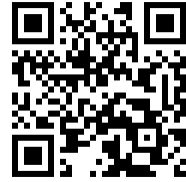
Tam sürümde tüm açıklama açık.

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

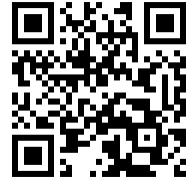
Alınan karar

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. İade yanlış tanımlanırsa yetki çatışması ortaya çıkar. Seçeneđi daraltan kişi, kararı da daraltıyor demektir.

**Ben karar öncesi
şu formu açtırırım:
İade Karar Kartı.**



MEHMET GÜZENGE

Mağazacılık Yönetimi Danışmanı

ŞİMDİ NE YAPACAKSIN

Hizmet Telafisi, Yetkilendirme Ve Güven

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

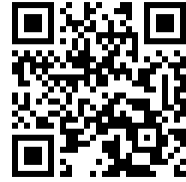


KİLİTLİ SAYFA

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 iade, Değişim Ve İşlem İstisnası.

Bunu İade, Değişim Ve İşlem İstisnası üzerinden yapacaksın.

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

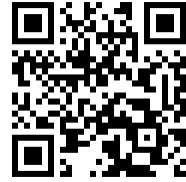
SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

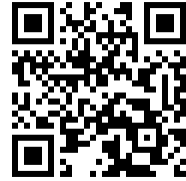
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

İade, Değişim Ve İşlem İstisnası için istisna ne zaman geçerli?

Kural dışına çıkmanın şartı.

Aşağıdaki kutular İade, Değişim Ve İşlem İstisnası maddesinin sahada nasıl görüldüğünü gösterir.

SAHADA NE OLDU

Kanıt mutabakat farkı ile görünür olur; görünmeyen şey yönetilmez.

NE KARAR VERİLDİ

İade, değişim ve işlem istisnası hem merkez kararları hem mağaza içi uygulama hem de geri besleme mekanizması açısından okunmalıdır.

SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

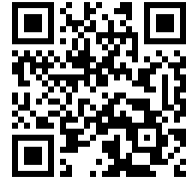
* Mutabakat farkı: paketin mutabakat farkı olarak tanımladığı gosterge.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

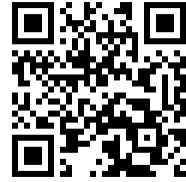
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.



Tek rakam neden yetmez?

İade, Değişim Ve İşlem İstisnası burada soyut bir başlık değil: kasa, ödeme ve işlem akışında görev ayrımı ile izlenebilir mutabakat kurmak.

Bu bölümden ne kaldı?

Kapatmadan önce iki işaret.

BUNLARI YAP

- ☐ Karar nesnesini tanımla: İADE, DEĞİŞİM VE İŞLEM İSTİSNASI kapsamında hangi sonuç, davranış veya süreç durumunun yönetileceğini tek cümlede yaz. İade, Değişim Ve İşlem İstisnası için iade ile sonuç göstergesi arasındaki bağı açıkla.

- ☐ Başlangıç fotoğrafını çıkar: mutabakat farkı, işlem istisnası ve belge tamlığı verilerini aynı dönem ve aynı kapsamda doğrula. İade, Değişim Ve İşlem İstisnası için veri eksikse kesin karar verme.

BURADA BOZULUR

- ☐ Planı rol ve zamanla bağla: kasa karar sahibi, mağaza yöneticisi süreç sahibi, finans saha uygulayıcısı olacak şekilde görev ayrımını yaz. İade, Değişim Ve İşlem İstisnası için gerekli kontrolü teknoloji ile teyit et.

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

Kriter yazılı değilse karar her hafta değişir. Müşteri Yolculuğu Ve Temas Noktaları burada soyut bir başlık değil: müşteri yolculuğundaki temasları güven, kolaylık ve çözüm üretecek biçimde tasarlamak. Bu yüzden ölçüyü önceden koyarım: Memnuniyet, Şikâyet çözüm süresi. Kriter kâğıtta olmayan bir ekipte tartışma bitmez.



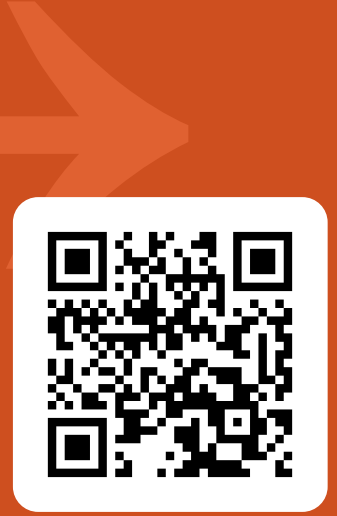
MEHMET GÜZENGE

Mağazacılık Yönetimi Danışmanı

ŞİMDİ NE YAPACAKSIN

İade, Değişim Ve İşlem İstisnası

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



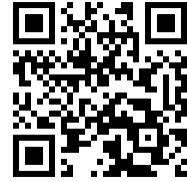
PerakendeOkulu.com

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 karşılama, Yönlendirme, Ödeme Ve Uğurlama.

Bunu Karşılama, Yönlendirme, Ödeme Ve Uğurlama üzerinden yapacaksın.

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

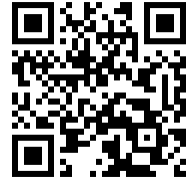
SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

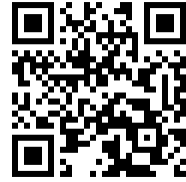
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Karşılama, Yönlendirme, Ödeme Ve Uğurlama: ters giden bir örnek

Aynı adım her zaman işe yaramaz.

Aşağıdaki kutular Karşılama, Yönlendirme, Ödeme Ve Uğurlama maddesinin sahada nasıl görüldüğünü gösterir.

SAHADA NE OLDU

Karşılama Karar Kartı · Yönlendirme Kontrol Tablosu · İade ve Hizmet Telafisi Kartı

NE KARAR VERİLDİ

Karşılama, Yönlendirme, Ödeme Ve Uğurlama için karar, uygulama sahibi, kanıt ve ikinci kontrol birbirine bağlanmıştır.

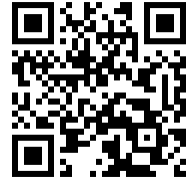
SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

Karşılama, Yönlendirme, Ödeme Ve Uğurlama için kanıtın yeterli mi?

Eksik kanıt yanlış karar üretir.

SAHADA NE YAPARSIN

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

KENDİ İŞLETMEMDE NASIL?

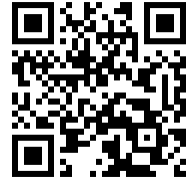
This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

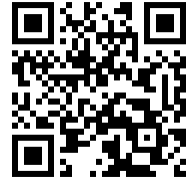
Tam sürümde tüm açıklama açık.

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

☐

Bu işin sahibini tek isimle yazdım.

☐

Aynı sorunun daha önce olup olmadığına baktım.

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

Tek rakama bakan yanılır. 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

Karşılama, Yönlendirme, Ödeme Ve Uğurlama

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



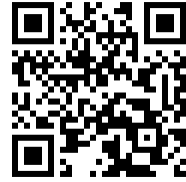
PerakendeOkulu.com

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 müşteri Yolculuğu Ve Temas Noktaları.

Bunu Müşteri Yolculuğu Ve Temas Noktaları üzerinden yapacaksın.

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

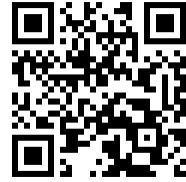
SENİN İÇİN BU BÖLÜM NE DEMEK

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

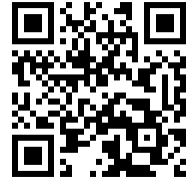
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

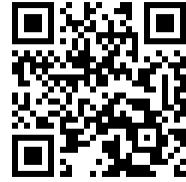
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.



Müşteri Yolculuğu Ve Temas Noktaları: eğilim ne söylüyor?

Müşteri Yolculuğu Ve Temas Noktaları burada soyut bir başlık değil: müşteri yolculuğundaki temasları güven, kolaylık ve çözüm üretecek biçimde tasarlamak.

Müşteri Yolculuğu Ve Temas Noktaları ekibe nasıl öğretilir?

Bilen bir kişi yetmez.

Müşteri Yolculuğu Ve Temas Noktaları konusunda tek bir saha örneği: önce olay, sonra karar.

SAHADA NE OLDU

Karar nesnesini tanımla: MÜŞTERİ YOLCULUĞU VE TEMAS NOKTALARI kapsamında hangi sonuç, davranış veya süreç durumunun yönetileceğini tek cümlede yaz. Müşteri Yolculuğu Ve Temas Noktaları için müşteri yolculuğu ile sonuç göstergesi arasındaki bağı açıkla.

NE KARAR VERİLDİ

Müşteri yolculuğu ve temas noktaları hem merkez kararları hem mağaza içi uygulama hem de geri besleme mekanizması açısından okunmalıdır.

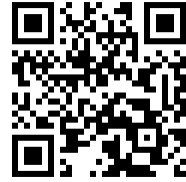
SENDE NE OLDU, NE YAPTIN

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

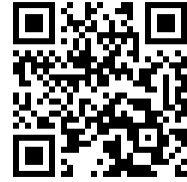
Tam sürümde tüm açıklama açık.

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. 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

Müşteri Yolculuğu Ve Temas Noktaları

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



PerakendeOkulu.com

Kendini sına

Yanıtı işaretle, yarınki adımı yaz.

1. Müşteri Yolculuğu Ve Temas Noktaları için hangi kanıta baktın?

☐ E☐ K☐ H

2. Şikâyet, İade/Değişim Deneyimi Ve Kök Neden için hangi kanıta baktın?

☐ E☐ K☐ H

3. Hizmet Telifisi, Yetkilendirme Ve Güven için hangi kanıta baktın?

☐ E☐ K☐ H

4. İade, Değişim Ve İşlem İstisnası için hangi kanıta baktın?

☐ E☐ K☐ H

5. Müşteri Yolculuğu Karar Kartı formunu bu hafta açtın mı?

☐ E☐ K☐ H

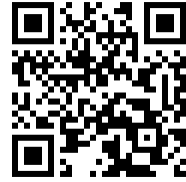
E = Evet · K = Kısmen · H = Hayır

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

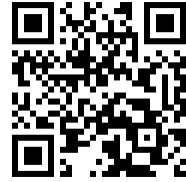
Tam sürümde tüm açıklama açık.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

Tam sürümde tüm açıklama açık.

UYGULAMA ARACI

Cep Kartı

BU SAYFAYI KİM DOLDURUR

Yanında taşırsın.

Vardiyada karar vermen gerektiğinde buna bak.

TEK ÖLÇÜ: Şikâyet çözüm süresi

ÜÇ KURAL

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

KARAR ÖNCESİ TEK SORU

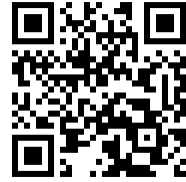
Müşteri Yolculuğu Ve Temas Noktaları için karar, uygulama sahibi, kanıt ve ikinci kontrol birbirine bağlanmıştır.

KİLİTLİ SAYFA

**Bu sayfanın anahtarı tam sürümde
açık.**

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

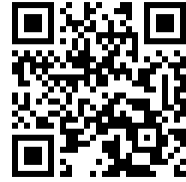
Tam sürümde tüm açıklama açık.

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

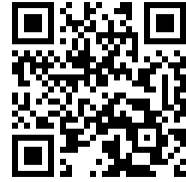
Şimdi ne yapıyorum

KİLİTLİ SAYFA

Bu sayfanın anahtarı tam sürümde açık.

Web: MagazacilikYonetimi.com

E-posta: ofis.lideri@magazacilikyonetimi.com



karekodu okut

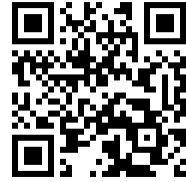
Tam sürümde tüm açıklama açık.

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



İade ve Hizmet Telafisi Kartı ile kapat

Şikâyet çözüm süresi ölçüsünü İade ve Hizmet Telafisi Kartı üzerinde haftalık oku.

İADE GELEN MÜŞTERİYİ KAYBETMEMEK

Şikâyet çözüm süresi ölçüsünü haftalık oku.

