

# MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

## 1. AMAÇ

Bu politikanın amacı En Mutlu Mavi Müşterileri'ni yaratmak ve mükemmel perakendecilik anlayışıyla müşterilere her zaman kusursuz bir alışveriş deneyimi sunmak için Mavi'nin müşteri memnuniyeti standartlarını ve kurallarını tanımlamaktır.

## 2. KAPSAM

Bu politika müşteri memnuniyetinin sağlanmasıyla ilgili esasların belirlenmesini kapsar.

## 3. TANIMLAR

**CRM:** Customer Relationship Management. Müşteriyi tanımaya, müşterinin ihtiyaçlarını anlamaya ve ona uygun fırsat, kampanya ve uygulamalar geliştirerek, müşteri karlılığını ve sadakatini artırmaya yönelik çalışmaların bütünüdür. Mavi, CRM uygulamalarını Kartuş kart üyelik programı ile yönetmektedir. Kartuş, 2007'den bu yana Mavi ile milyonlarca müşterisi arasında güçlü bir bağ kuran ve onu daha yakından tanıyıp anlamasını sağlayan müşteri ilişkileri yönetimi programıdır.

**Çağrı Merkezi:** Müşterilerden çağrı, e-mail ya da sosyal medya kanalıyla gelen şikayet, istek ya da öneri gibi tüm bildirimlerin karşılandığı hizmet birimidir.

**Müşteri şikâyeti:** Müşterilerin ürün ve hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini sözlü veya yazılı olarak ifade etmesidir.

**Müşteri istek, öneri ve geribildirimleri:** Müşterilerin mevcut ürün ve hizmetlerin iyileştirilmesi ve/veya yeni hizmet beklentilerine ilişkin istek, öneri ve geribildirimlerinin yazılı veya sözlü olarak dile getirilmesidir.

## 4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün sorumluluğu Global Marka/Pazarlama departmanına bağlı CRM ve Müşteri İlişkileri Ekipleri'ne aittir.

## 5. POLİTİKA

Müşterisine yakın, jean odaklı bir moda markası olan Mavi, markayı yansıtan her noktada müşterilerine yeni ve mutlu bir deneyim yaşatmayı amaçlar. "En Mutlu Mavi Müşterileri"ni yaratmak için müşteri beklentilerini en doğru fiyat-kalite dengesi ve satış sonrası servis anlayışıyla karşılar. Mavi çalışanları müşterilerin yaşadığı ürün ya da hizmet problemlerine karşı duyarlı, adil, objektif ve çözüm odaklı bir yaklaşım sergiler. Müşteri ilişkileri, Mavi kalitesine uygun şekilde, şeffaflık, profesyonellik, nezaket, ciddiyet ve güvenilirlik ilkelerine dayanır.

Mavi müşteri deneyimini ve memnuniyetini artırmak için alışveriş ve geri bildirim kanallarını dijitalleşme yoluyla çeşitlendirir ve zenginleştirir. Mavi'de müşteri ilişkileri, EN 15838-Müşteri İletişim Merkezleri Hizmet Sağlama Gereklikleri ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetimi Sistemi Sertifikası çerçevesinde yönetilir.

Mavi'de müşteri memnuniyeti farklı kanallar aracılığıyla bütünsel bir bakış açısı ile ele alınır. Müşteri veri analizi ve kampanya yönetimi süreçlerinin yürütülmesi, müşteri deneyiminin yönetilmesi, müşteri geri bildirimlerinin ve şikayetlerinin değerlendirilmesi ve takibi için aşağıdaki araçlar kullanılır:

**5.1. Çağrı Merkezi / Şikâyet yönetimi aracı:** Müşteriler ürün ya da hizmetlerle ilgili geri bildirimlerini, Mavi'yle ilgili düşüncelerini, her türlü önerilerini, telefon, e-posta, sosyal medya kanalları ve mağazalar aracılığıyla Mavi'ye iletir. Müşteri şikayetleri, istek, öneri ve geribildirimleri CRM ve Müşteri İlişkileri Prosedürü ile Müşteri Değişim ve İade Prodesürü kapsamında yönetilir.

**5.2. Kartuş Müşteri Sadakat Programı:** Kartuş verileri etkin bir şekilde kullanılarak müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarına en uygun fırsat ve avantajlar geliştirilir; müşteri frekansını, sepet tutarını ve yaşam boyu değerini artırmaya yönelik kişiselleştirilmiş kampanya ve iletişimler yürütülür.

**5.3. Marka Araştırmaları:** Ürünler ve reklam kampanyalarıyla ilgili düzenli olarak yapılan araştırmalarla, Mavi markasının tüketici algısındaki konumu ve müşteri alışveriş alışkanlıkları ile ilgili bilgiler elde edilir.

**5.4. Gizli Müşteri Araştırmaları:** Müşteri memnuniyetini ölçmek ve saha ekibinin performansını değerlendirmek için gerçekleştirilen, Mavi mağazalarını ve bayilerini kapsayan gizli müşteri araştırmalarıyla her bir perakende satış noktası denetlenebilmekte ve verilen hizmet kalitesinin raporlanıp takip edilebilmesi sağlanmaktadır.

**5.5. Müşteri Şikâyet raporları:** Müşteri şikâyet raporları sayesinde detaylı analizler yapıp müşteri memnuniyetine yönelik performansın gelişimi ölçülmektedir.

## 6. MÜŞTERİ İLETİŞİM KANALLARI

- Mavi Çağrı Merkezi (0850 288 62 84 - bilgi@mavi.com - kisiselveriler@mavi.com)
- Mavi web sitesi bize ulaşın bölümü ([www.mavi.com](http://www.mavi.com), [www.mavicompany.com](http://www.mavicompany.com))
- Mavi mağazaları
- Mavi sosyal medya kanalları
- Şikayet siteleri