

## EN İYİ ÇÖZÜM (ŞİKAYET) DENEYİMİ KRİTERLERİ

Kurumların sunduğu hizmetler ve/veya ürünlere ilişkin müşterilerinden gelen şikayetlere sunduğu çözüm deneyiminin ödüllendirileceği kategoridir.

### Seçim Kriterleri

Aday olan kurumun İletişim Merkezi'nin gelen bir müşteri şikayeti çözüm deneyimine ilişkin son 1 yıl içindeki yaklaşımları değerlendirilecektir.

Bu kategoriye ilişkin aşağıda yer alan kriterler göz önüne alınarak değerlendirme yapılacaktır;

- Organizasyon yapısında "çözüm (şikayet) deneyiminin" yeri
- Hedeflenen deneyim için belirlenmiş metodoloji
- Hedeflenen deneyimin yenilikçi ve yaratıcı yapısı
- Çalışanın bu deneyime ilişkin hedefleri, rolü
- Şikayet iletilebilen kanallar ve kanalların yönetimi
- İlgili dönemde devreye alınan yenilikçi uygulamalar
- Müşteri şikayeti ölçümü ve yönetimi iş akışları
- İlgili döneme ilişkin başarıyı tanımlayan sonuçlar
- Şikayetini ileten müşteriye yaşatılan üç deneyim örneği

Bütün bu yukarıdaki konulara ilişkin yaklaşımların destekleyicisi sunulacak kanıtlardır. Asıl değerlendirme konulara ilişkin sunulan kanıtlara göre yapılmaktadır.

Bu kategorinin kazananı, kendine özgü yenilikçi ve benzeri olmayan biçimde çalışmalı ya da olağanüstü sonuçlar getirmiş olmalıdır.

**NOT: Değerlendirme Kurulu, yukarıdaki kriterlere uygun aday olmaması halinde, bu kategorideki ödülü vermeme hakkına sahiptir.**