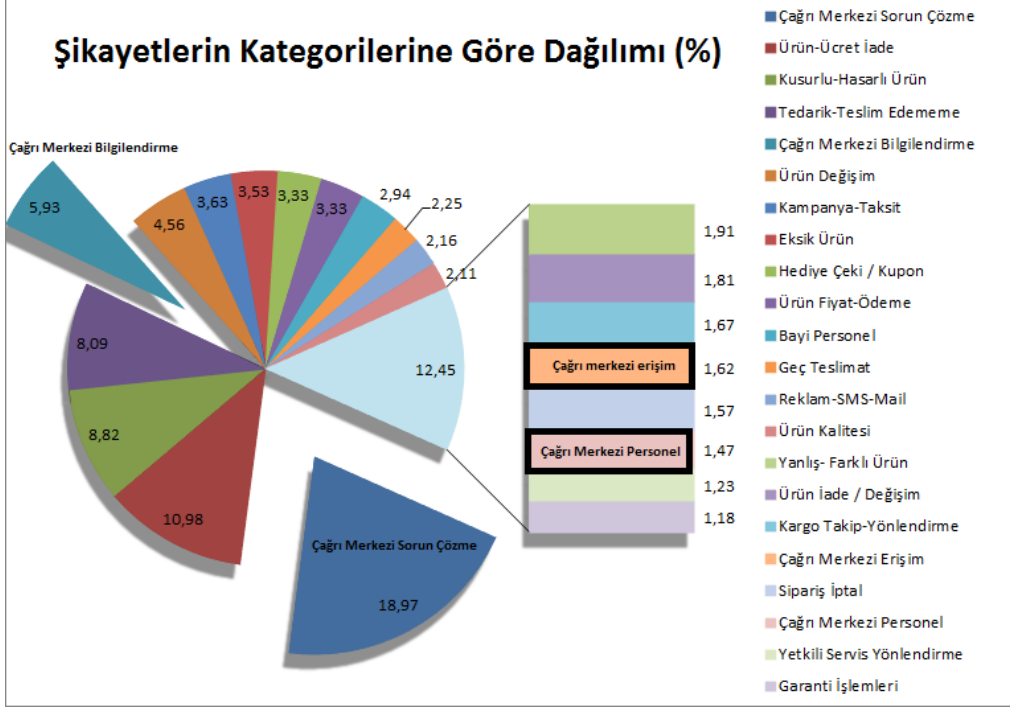


Şikayetlerin Kategorilerine Göre Dağılımı (%)



| Konular | Sıklık | Konular | Sıklık |
|-----------------------------|--------|----------------------------------|--------|
| Çağrı Merkezi Sorun Çözme | 387 | Diğer | 23 |
| Ürün-Ücret İade | 224 | Bayi Kusurlu Ürün Satışı | 20 |
| Kusurlu-Hasarlı Ürün | 180 | Kullanışlılık - Konfor | 12 |
| Tedarik-Teslim Edememe | 165 | Fatura/Belgeler | 9 |
| Çağrı Merkezi Bilgilendirme | 121 | Ürün Fiyatı | 9 |
| Ürün Değişim | 93 | Kargo Ücreti | 8 |
| Kampanya-Taksit | 74 | Bayi Eksik Bilgilendirme | 7 |
| Eksik Ürün | 72 | Tekerler | 7 |
| Hediye Çeki / Kupon | 68 | Web içerik | 6 |
| Ürün Fiyat-Ödeme | 68 | Yetkili Servis Tekrar Eden Sorun | 6 |
| Bayi Personel | 60 | Bayi Fiziki Şartlar | 5 |
| Geç Teslimat | 46 | Sipariş Takip | 5 |
| Reklam-SMS-Mail | 44 | Üyelik İşlemleri | 5 |
| Ürün Kalitesi | 43 | Gövde ve Kolluk | 4 |
| Yanlış- Farklı Ürün | 39 | Paketleme/Kolileme | 4 |
| Ürün İade / Değişim | 37 | Yetkili Servis Tamir Süresi | 4 |
| Kargo Takip-Yönlendirme | 34 | Kusurlu - Hasarlı Ürün | 2 |
| Çağrı Merkezi Erişim | 33 | Garanti Kapsam | 1 |
| Sipariş İptal | 32 | Kumaş ve Kaplama | 1 |
| Çağrı Merkezi Personel | 30 | Ürün - Ücret İade | 1 |
| Yetkili Servis Yönlendirme | 25 | Web Erişim | 1 |
| Garanti İşlemleri | 24 | Yetkili Servis Bulamama | 1 |

Açıklama [u1]: : Çağrı Merkezi Sorun çözdüğünü müşterilere aktaramıyor

Açıklama [u2]: Satış sonrası süreçler gözden geçirilmeli

Açıklama [u3]: Paketleme ve teslimat süreçleri arasındaki ayırım netleştirilmeli kargo firması ile anlaşma yeniden gözden geçirilmeli bağlayıcı hükümler vurgulanmalı

Açıklama [u4]: [u3]

Açıklama [u5]: Eğitim içeriklerine göz atılmalı kısa toplanlar ve alarmlar atanmalı uymayanlarla ilgili süreç takibi sıkılaştırılmalı

Açıklama [u6]: İlgili departmanlarla fikir alışverişinde bulunulmalı şikayetçi müşterilerin gönlünü alacak kampanyalar

Açıklama [u7]: Bu kategori daha net açıklanmalı ve ayrıştırılmalı

Açıklama [u8]: Paketleme süreci kontrol edilmeli

Açıklama [u9]: Bu çağrılar dnlennmeli şikayetsebepleri tespit edilmeli

Açıklama [u10]: Fiyat politikaları konusundaki şikayetler ilgili departmana raporlanmalı

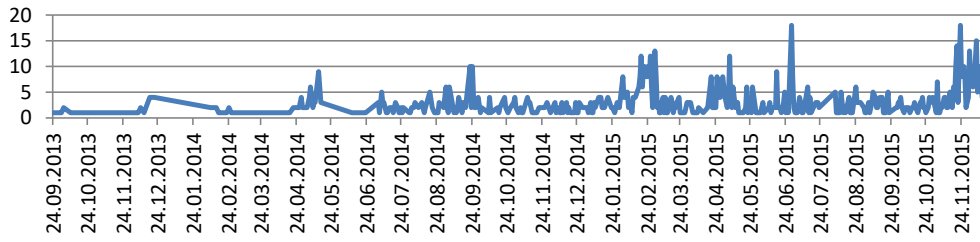
Açıklama [u11]: İnsan kaynakları eritabanına şikayetlerin eklenmesi için grüşülmeli

Açıklama [u12]: [u3]

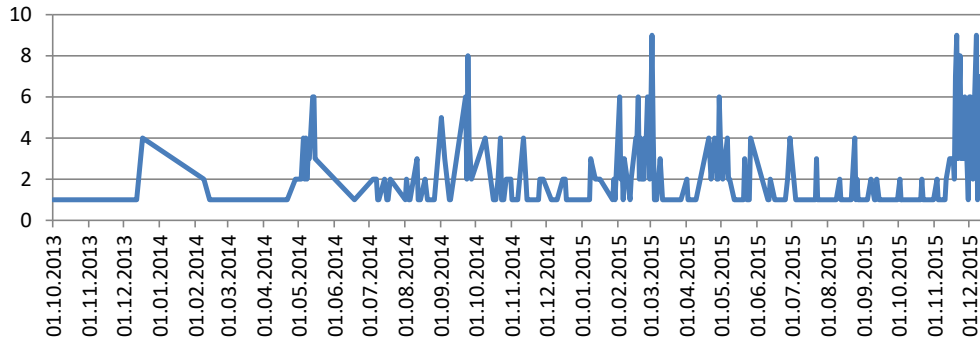
Açıklama [u13]: Şikayet / dönüş oranları kontrol altında tutulmalı

| Çağrı Merkezi Bilgilendirme | 110 | Çağrı Merkezi Erişim | 25 | Çağrı Merkezi Personel | 25 | Çağrı Merkezi Sorun Çözme | 331 |
|-----------------------------|-----|---------------------------|----|---------------------------|----|---------------------------|-----|
| Çağrı Merkezi Sorun Çözme | 35 | Ürün-Ücret İade | 7 | Tedarik-Teslim Edememe | 8 | Kusurlu-Hasarlı Ürün | 54 |
| Tedarik-Teslim Edememe | 22 | Tedarik-Teslim Edememe | 5 | Çağrı Merkezi Sorun Çözme | 6 | Ürün-Ücret İade | 51 |
| Ürün-Ücret İade | 12 | Kusurlu-Hasarlı Ürün | 4 | Kargo Takip-Yönlendirme | 2 | Tedarik-Teslim Edememe | 44 |
| Eksik Ürün | 10 | Kargo Takip-Yönlendirme | 3 | Reklam-SMS-Mail | 2 | Eksik Ürün | 28 |
| Hediye Çeki / Kupon | 5 | Eksik Ürün | 2 | Sipariş İptal | 2 | Hediye Çeki / Kupon | 27 |
| Kusurlu-Hasarlı Ürün | 5 | Ürün Değişim | 2 | Ürün Fiyat-Ödeme | 2 | Geç Teslimat | 23 |
| Çağrı Merkezi Personel | 3 | Çağrı Merkezi Sorun Çözme | 1 | Çağrı Merkezi Erişim | 1 | Ürün Fiyat-Ödeme | 16 |
| Kampanya-Taksit | 3 | Yanlış- Farklı Ürün | 1 | Kusurlu-Hasarlı Ürün | 1 | Ürün Değişim | 14 |
| Ürün Kalitesi | 3 | (boş) | | Ürün Değişim | 1 | Kargo Takip-Yönlendirme | 13 |
| Geç Teslimat | 2 | | | (boş) | | Kampanya-Taksit | 10 |
| Kargo Takip-Yönlendirme | 2 | | | | | Yanlış- Farklı Ürün | 9 |
| Ürün Fiyat-Ödeme | 2 | | | | | Fatura/Belgeler | 8 |
| Paketleme/Kolileme | 1 | | | | | Sipariş İptal | 7 |
| Reklam-SMS-Mail | 1 | | | | | Garanti İşlemleri | 6 |
| Ürün Değişim | 1 | | | | | Kargo Ücreti | 5 |
| Ürün Kalitesi | 1 | | | | | Ürün Kalitesi | 5 |
| Yanlış- Farklı Ürün | 1 | | | | | Web İçerik | 3 |
| Yetkili Servis Yönlendirme | 1 | | | | | Ürün İade / Değişim | 2 |
| (boş) | | | | | | Üyelik İşlemleri | 2 |
| | | | | | | Paketleme/Kolileme | 1 |
| | | | | | | Reklam-SMS-Mail | 1 |
| | | | | | | Sipariş Takip | 1 |
| | | | | | | Yetkili Servis Bulamama | 1 |

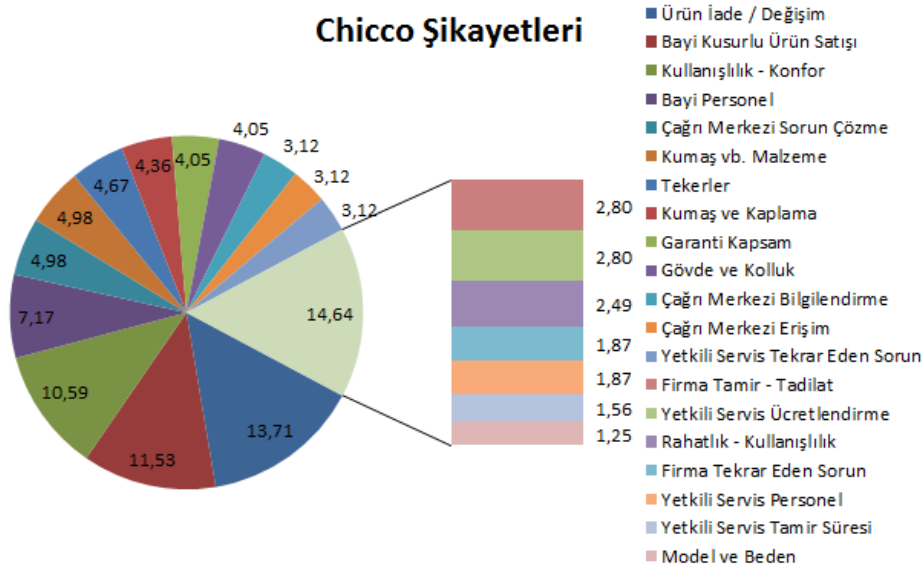
Ebebek Şikayet Frekans



Ebebek Çağrı Merkezi Şikayetleri Frekansları



Chicco Şikayetleri



| Konu | Sıklık | Konu | Sıklık |
|----------------------------------|--------|----------------------------------|--------|
| Ürün İade / Değişim | 44 | Rahatlık - Kullanışlılık | 8 |
| Bayi Kusurlu Ürün Satışı | 37 | Firma Tekrar Eden Sorun | 6 |
| Kullanışlılık - Konfor | 34 | Yetkili Servis Personel | 6 |
| Bayi Personel | 23 | Yetkili Servis Tamir Süresi | 5 |
| Çağrı Merkezi Sorun Çözme | 16 | Model ve Beden | 4 |
| Kumaş vb. Malzeme | 16 | Diğer | 4 |
| Tekerler | 15 | Firma Personel | 3 |
| Kumaş ve Kaplama | 14 | İşlevini yapamama / Bozulma | 3 |
| Garanti Kapsam | 13 | Dikiş | 2 |
| Gövde ve Kolluk | 13 | Garanti Belgesi - Fatura | 2 |
| Çağrı Merkezi Bilgilendirme | 10 | Bayi Eksik Bilgilendirme | 1 |
| Çağrı Merkezi Erişim | 10 | Çağrı Merkezi Personel Davranışı | 1 |
| Yetkili Servis Tekrar Eden Sorun | 10 | Deformasyon | 1 |
| Firma Tamir - Tadilat | 9 | Kampanya-Taksit | 1 |
| Yetkili Servis Ücretlendirme | 9 | Yetkili Servis Bulamama | 1 |