

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ SÜRECİMİZ



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ SÜRECİMİZ

Kalite Anlayışımız

- DHL Express Türkiye ilk kez 1997 yılında, Uluslararası Standard Organizasyonu (ISO) tarafından yayınlanan ve global ölçekte bir belgelendirme modeli olarak uygulanmakta olan **ISO 9001** Kalite Yönetim Sistemi sertifikasını almaya hak kazandı. DHL Express Türkiye, 1997'den bu yana başarı ile sürekliliğini sağladığı ISO 9001 standard uygulamalarını, 2012 yılında DHL Express Europe çatısı altına taşıyarak sistematik bir kimlik kazandırdığı yönetim sisteminin merkezine müşterilerini koyarak hizmet kalitesini arttırmak için çalışmalarına hız kesmeden devam ediyor.
- DP DHL GoGreen uygulamaları paralelinde çevresel duyarlılığı sosyal sorumluluğunun bir parçası olarak gören DHL Express Türkiye, 2015 yılında, yine DHL Express Europe çatısı altında, bu kez çevresel performansını yükseltmek için sistematik bir yaklaşım benimseyerek ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'ni devreye aldı ve ISO 14001 sertifikasını olmaya hak kazandı. 2015 yılından bu yana da özellikle binalarda ve araç filosunda yaptığı bir çok iyileştirme ile karbon verimliliğini iyileştirmeyi sürdürüyor. Bu kapsamda DP DHL'in 2050 Misyonu: 0 Emisyon hedefi doğrultusunda çalışmalarına yön veren DHL Express Türkiye, sektörel olarak da sürdürülebilir bir gelecek için öncülük yapıyor.
- DHL Express Türkiye gönderilerinin güvenliğinden taviz vermeden sunmakta olduğu hızlı hizmeti sertifikalandırmak amacı ile 2006 senesinde çıktığı TAPA sertifikalandırma yolculuğunda, tüm tesisleriyle Taşınan Varlıkları Koruma Derneği (TAPA) tarafından belirlenen güvenlik standartlarını karşılayarak, dünya çapında tanınan TAPA sertifikalarıyla ödüllendirildi. Bu başarı ile beraber DHL Express'in global olarak TAPA Sertifikalı Hizmet Merkezi sayısı 295'e ulaştı ve **Dünya'da en çok TAPA sertifikası bulunduran** Express hizmet veren şirket oldu.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ SÜRECİMİZ

- Ayrıca, ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetimi Sistemi ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim sistemi sertifikaları ile Bilgi İşlem Süreçlerini standartlaştırdı, daha güvenli bir bilgi işlem ağı oluşturularak Mükemmel Hizmet Kalitesi sunma konusunda önemli bir adım attı.
- “Her şikayet bir armağandır.” felsefesiyle müşteri memnuniyetini arttırmak ve müşteri şikayetlerini etkin bir şekilde yönetebilmek amacıyla express taşımacılık sektöründe ISO 10002 belgesine sahip ilk firma oldu.

Müşteri Memnuniyeti Politikamız

DHL Express; müşteri talep ve şikayetlerini; müşteri odaklı bakış açısı ile, adil ve tarafsız olarak, yasal zorunluluklar ve kanunlara aykırı olmayacak şekilde ele alır. Müşterilerimize, zamanında ve herhangi bir ücret alınmadan, kişisel bilgileri gizli tutularak, açık ve net bilgiler sunulur. DHL şeffaflığı esas alarak, tüm erişim kanallarını açık şekilde müşterileri ile iletişim kurar. Aynı memnuniyetsizliklerin tekrar yaşanmaması için özen gösterir.

Bunun için DHL Express;

- En üst seviyede müşteri memnuniyeti ve bağlılığı sağlamak için tüm DHL çalışanlarının müşteri odaklı iş yapış şeklini benimsemelerini sağlar.
- Müşterilerimizin ilk tercihi olmak hedefinden yola çıkarak, müşterilerimizi dikkatli dinleyerek, aldığımız şikayet ve geri bildirimleri müşteri memnuniyetine dönüştürmek için çalışır.
- Müşteri geri bildirimleri sayesinde tespit ettiği gelişim alanlarının, sistematik bir metodoloji ile iyileştirilmesini ve geliştirilmesini sağlar.
- Müşteri Memnuniyeti sağlamanın temel koşulunun, çalışanların yaklaşımları, bilinç ve bilgi düzeyleri ile yakından ilişkili olduğunu bilerek, tüm çalışanların bu sürece dahil olmasını sağlar.

ISO 10002

Rekabetçi üstünlüğünü ve kaliteli hizmet anlayışını bir kez daha tescil ettiren DHL Express; “Müşterilerimizi Dinliyoruz” vizyonu ile yola çıkarak müşterilerine ilk ulaştığı andan itibaren kendilerini özel hissedecekleri bir müşteri deneyimi yaşıyor. Bu kapsamda DHL Express, ilk 10 saniyede gelen çağruları karşılama hedefi ile müşterilerinin DHL’e ulaşmak istediği anda yanlarında olmak, müşterilerinin sesine hızlı bir şekilde ulaşmaya ve yine aynı hızla yardımcı olmaya çalışıyor.

DHL Express neden ISO 10002 sertifikasını aldı?

- Müşterilerimizi ve onların görüşlerini önemseyeceğimizi göstermek için...
- Müşteri şikayetleri yönetim sistemimizin rakiplerle kıyaslandığında daha üst seviyelerde uygulandığını göstermek için...
- Müşteri şikayetleri yönetimi konusunda çalışanların bilinç ve dikkatlerini geliştirmek için...

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ SÜRECİMİZ

Geri Bildirimleriniz bizim için önemli!

Şikayet, müşterilerimizin DHL Express veya verdiği hizmetler hakkındaki memnuniyetsizliklerini ifade etmeleridir. Memnuniyetsizlik, DHL Express ve/veya hizmetleri, ürünleri, çalışan davranışları ile ilgili müşteri beklentilerini karşılanamamasına dayalıdır.

DHL'in tüm çalışanları iletilen şikayetlerin hızlı çözümü için sorumludur ve bu şikayetleri; müşteri algısını ve memnuniyetini arttırmak için bir fırsat olarak kullanacaktır.

Şikayetler, DHL organizasyonu içerisinde en kısa sürede hangi birim tarafından çözülebilecekse, o birim yetkililerince ele alınacaktır.

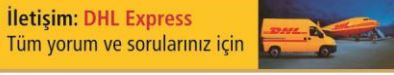
Değerlendirme ve Çözüm Süreçleri

- Müşterilerimizden gelen talep ve şikayetler, DHL organizasyonu içerisinde en hızlı sürede hangi birim tarafından çözülebilecekse, o birim yetkililerince ele alınacaktır ve çözülmeye çalışılacaktır.
- Müşterilerimiz gönderi takipleri için hafta içi 08:00-20:00 saatleri arasında hizmet veren Müşteri Hizmetleri Departmanından bilgi alabilmektedirler.
- Müşterilerimiz tarafından iletilen ve araştırma gerektiren konular, uzman bir ekip tarafından ele alınmakta ve bu talepleri en kısa sürede sonuçlandırmak adına dünyanın 220 bölge ve ülkesi ile çevrimiçi bağlantıya geçilmektedir.
- Müşterilerimize, taleplerinin çözümü aşamasında, sonuca ulaşana kadar, tek ve direkt bir kontak sağlanmakta, buna paralel olarak araştırmaya dair her aşamada bilgi verilmektedir.
- Müşterilerimizin konuların ele alınışı ile ilgili şikayetleri olduğunda ve/veya yaşanan diğer şikayetlerine dair talepleri olduğunda, konuyla ilgilenen birimler bu şikayeti Müşteri Talepleri Birimine iletir. Müşterilerimiz de <https://mydhl.express.dhl/tr/tr/home.html> internet sitemizde yeralan "Bizimle İletişime Geçin" bölümünden, +90 850 250 03 45 numaralı whatsapp, dijital asistan veya gorusleriniz@dhl.com mail adresine mail göndererek Müşteri Talepleri Departmanı'na ulaşabilir ve geri bildirimde bulunabilir.
- Müşterilerimizden mesai saatleri içerisinde gelen tüm geri bildirimler aynı gün içerisinde, mesai saati dışında olan konular ise, bir sonraki iş gününde kayıt altına alınır ve gerekli durumlarda araştırma başlatılır. Müşterilerimize mutlaka 1 iş günü içinde dönüş yapılması sağlanır.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ SÜRECİMİZ

Müşterilerimiz nasıl geri bildirimde bulunabilirler?

- Türkiye'nin her yerinden hafta içi 08:00-20.00 arası, **444 00 40** numaralı telefon numarasından ulaşabilir; her türlü, görüş, istek, öneri ve yorumlarınızı paylaşabilirsiniz.
- İnternet yoluyla iletişim için www.dhl.com.tr adresinden "Bizimle İletişime Geçin" kısmından veya aşağıdaki butona tıklayarak geri bildirimde bulunabilirsiniz. Varsa 10 haneli DHL Takip numarasını paylaşmanızı rica ederiz.



- E-mail yoluyla geri bildirimde bulunmak için gorusleriniz@dhl.com adresine e-mail gönderebilirsiniz.
- +90 850 250 03 45 numaralı whatsapp, dijital asistan kanalı ile web sitemiz üzerinden geri bildirimde bulunabilirsiniz.
- Şikayet ya da övgülerinizi yine <https://mydhl.express.dhl/tr/tr/home.html> adresinden doğrudan DHL Express Türkiye Genel Müdürü ya da DHL Express Türkiye Müşteri Hizmetleri Direktörü ile paylaşabilirsiniz.
- Mektup veya fax yolu ile ulaşmak için;

Genel Müdürlük adresimiz:

İstanbul Havalimanı Kargo Bölgesi Tayakadın mah. Nuri Demirağ cad. No.9 Arnavutköy/ İSTANBUL

- Müşteri Talepleri Faks numarası: 0212 478 14 03
 - Faturalarınız ile ilgili sorularınız için iletişim bilgilerimiz;
- Tel: 0212 478 12 25, Faks: 0212 478 14 40,

E-mail: finansaltalepler@dhl.com

Yasal Bilgiler

"Uluslararası Hava Taşınması - Eşya" ile ilgili olarak, Şirketimiz 12 Ekim 1929 tarihinde Varşova'da imzalanan Uluslararası Hava Taşınmasına ilişkin Bazı Kuralların Birleştirilmesi Hakkındaki Sözleşme" ve bu Sözleşmeyi değiştiren 28 Eylül 1955 tarihli Lahey Protokolü ile 1975 tarihli 4 nolu Montreal Protokolü kuralları ve Hava Yük Senedi (AWB= Airway bill) ön ve arkasında yer alan kayıtlar ile "Deyimler ve Şartlar" ("Terms & Conditions") hükümleri uyarınca çalışmalarını sürdürmektedir. Çözülmemeyen ihtilaflarda İstanbul mahkemeleri yetkili olacaktır.

Deyim ve Şartlar

Yasal Bilgiler



Gizlilik - DHL Koşul ve Şartları

Güncelleme Tarihi: 27.04.2023