



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

1. Amaç

Politikanın amacı; Koton Mağazacılık Tekstil Sanayi ve Ticaret A.Ş. ("Koton") olarak müşterilerimize en iyi alışveriş deneyimini sağlamak, memnuniyetlerini en üst seviyede tutmak ve bağlılıklarını güçlendirmektir. Müşterimizi anlayan, veriden değer yaratan ve geri bildirimlerle güçlenen bir takımız. Bu doğrultuda müşterilerimizin memnuniyetini ön planda tutar, geri bildirimlerini gelişim fırsatı olarak görür, en kısa sürede değerlendirir ve sorunlarını hızlı bir şekilde çözmeyi benimseriz.

2. Kapsam

Politika, Türkiye ve Yurtdışında bulunan tüm müşterilerimizi kapsayacak şekilde hazırlanmıştır.

3. Tanımlar

CRM: Müşterilerimizi yakından tanıyarak, ihtiyaçlarını doğru analiz eden, kişiselleştirilmiş kampanyalar, fırsatlar ve hizmetler sunan bir sistemdir. Tüm müşterilerimizin talepleri tek platformda toplanarak ilgili departmanlara yönlendirilir.

Müşteri Hizmetleri: Telefon, e-posta, WhatsApp ve sosyal medya gibi kanallardan müşteri şikayet, öneri ve taleplerini değerlendiren birimdir.

- **Müşteri Şikayetleri:** Müşterilerimizin satış öncesi ya da satış sonrası hizmete yönelik memnuniyetsizliklerini iletmesidir.
- **Müşteri İstek, Öneri ve Geri bildirimleri:** Müşterilerimizin satış öncesi ya da satış sonrası mevcut ve/veya yeni hizmet beklentilerine karşılık bildirimlerini iletmesidir.

4. Sorumluluklar

Müşteri Deneyimi Direktörü; bu politikanın yönetimi ve işleyişinden sorumludur.

Müşteri Deneyimi Müdürü; bu politikanın oluşturulmasından ve gerekli durumlarda yenilenerek Müşteri Deneyimi Direktörü onayı ile yayınlanmasından sorumludur.

5. Taahhütlerimiz

- Müşterilerimize farklı kanallardan hızlı ve kolay erişim imkanı sunmak.
- Müşterilerimize doğru ve şeffaf bilgi aktarımında bulunmak.
- Müşterilerimizin taleplerine ve şikayetlerine en kısa sürede dönüş yapmak ve çözüme kavuşturmak.
- Müşterilerimizin ihtiyaç, talep ve şikayetlerine göre alternatif çözümler geliştirmek.
- Müşterilerimizin öneri ve şikayetlerini dikkate alarak hizmet kalitemizi sürekli iyileştirmek.
- Müşterilerimize ait bilgilerin güvenliğini sağlamak ve gizliliğini korumak.
- Müşterilerimize empati kurarak destek sağlamak.
- Müşterilerimizle tüm iletişimlerimizde saygılı ve nezaketli olmak.

Taahhütlerimizi yerine getirmek için aşağıdaki süreçleri uygularız.

5.1. Çağrı Merkezi Yönetimi: Müşterilerimiz satış öncesi ya da satış sonrası hizmete ilişkin geri bildirimlerini farklı kanallar ile çağrı merkezine iletebilmektedir. Müşterilerimizin iletmış olduğu geri bildirimler, şirket prosedürleri kapsamında hızlı bir şekilde değerlendirilmekte ve çözümlenmektedir.

5.2. Erişilebilirlik ve Çok Kanallı Destek Süreci: Telefon, e-mail, WhatsApp, sosyal medya kanalları ve Pazaryeri kanallarımızdaki “satıcıya sor alanından müşterilerimize erişim imkanı sunulmaktadır. Tüm kanallardan iletişime geçen müşterilerimizin talepleri tek bir platformda toplanmaktadır.

5.3. Müşteri Geri Bildirim Raporlama: Müşterilerimizden gelen geri bildirimleri gelişimimiz için fırsat olarak görürüz. Müşterilerimize dokunduğumuz her kanaldan sürekli geri bildirim alır, raporlar, gelen her geri bildirimi dikkatle dinler, analiz eder, hızla çözmek için eyleme geçeriz.

Mağazalar ve online müşterilerimiz için:

- * Çağrı merkezini arayan müşterilerimize görüşme sonrası deneyimini ölçen anket yapılır. Tespit sonrası aksiyon alınır. Gerekli durumlarda müşterilerimize en geç 24 saat içerisinde geri dönüş sağlanır.
- * Alışveriş ve/veya iletişim sonrası deneyimlerini ölçümlemek ve ihtiyaçlarını anlamak için anket yapılır. Geri bildirimler süreç iyileştirme adımlarına kaynak oluşturur.
- * Belirli mağazalarımızda her sezon yapılan mağaza çıkış araştırmasında müşterilerimize, o gün mağazada yaşadıkları deneyim ile ilgili kapsamlı anket yapılır.

6. Marka Araştırmaları

Müşterilerimizin olası ihtiyaç ve beklentilerini doğru saptayabilmek ve müşteri memnuniyetini en üst seviyeye taşımak amacıyla, çeşitli anket ve kamuoyu yoklamaları yaparız. Bu sayede bizler ile iletişimde olmayan müşterilerimizin de görüşleri alınarak bütüncül bir bakış açısı ile memnuniyet politikası sergilenir.

Müşterilerimizi daha iyi anlamak için trendleri takip eder, müşterimizin ihtiyaçlarını ve değişen taleplerini anlar, istediği ürünü anında tespit eder ve hızla karşılarız. Marka bilinirliği, marka sağlığı, mağaza çıkış araştırmaları, odak grup çalışmaları, Koton ürünleri beğeni araştırmaları ve reklam kampanyalarının hem öncesi hem sonrası yapılan araştırmalar ile hazır giyim müşterilerinin beklentileri ve alışkanlıkları takip edilirken Koton markasının müşterilerin gözündeki algısı da düzenli olarak ölçülmektedir. Ayrıca, Koton markasına Pazar yerlerinde gelen yorumlarda günlük olarak takip edilerek hem ürün kalitesi hem de operasyonel aksiyonlara dönüşmesi sağlanır.

7. Koton Club Sadakat Kart Programı

Koton olarak, müşteri verilerini anlamlı içgörülere dönüştürerek değer yaratırız. Bu içgörülerini, müşterilerimizin değişen ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamak için kullanırız.

Koton Club Sadakat Programı, omnichannel yapısı sayesinde mağaza ve online kanallarda aynı deneyimi yaşatır. Üyelerimiz, nereden alışveriş yaparlarsa yapsınlar aynı ayrıcalıklardan yararlanır ve kendilerini Koton ailesinin özel bir parçası gibi hissederler.

Üyelerimize sunduğumuz ayrıcalıklar:

- ✓ İlk andan itibaren hoş geldin puanları

- ✓ Doğum günlerine özel sürprizler ve ayrıcalıklar
- ✓ Kişiselleştirilmiş alışveriş deneyimleri ve stil danışmanlığı
- ✓ Fişsiz iade ve değişim kolaylığı
- ✓ Özel kampanyalara öncelikli erişim ve indirimler
- ✓ İletişim merkezinde hızlı ve öncelikli hizmet
- ✓ WhatsApp hattı üzerinden doğrudan ve kolay destek

Müşterilerimizin alışveriş eğilimlerine göre kişiye özel fırsatlar sunarız. Böylece yalnızca ihtiyaçlarını karşılamakla kalmaz, aynı zamanda onları özel hissettiren bir deneyim yaşatırız.

8. İletişim Kanalları

- Telefon (0850 208 71 71)
- WhatsApp (0850 208 71 71)
- Elektronik Posta (mim@koton.com)
- Sosyal Medya Hesapları (Instagram, X, Facebook)
- Pazaryeri (Satıcıya sor)