



Görüşleriniz bizim için önemli!

Turkish Cargo olarak, müşteri memnuniyeti yaklaşımımız TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi'nin ilkeleriyle tam uyumlu şekilde oluşturulmuştur. Bu kapsamda; şeffaf, ulaşılabilir, tarafsız, hızlı, gizliliğe bağlı ve sürekli iyileştirme odaklı bir geri bildirim yönetim süreci yürütmeyi taahhüt ediyoruz.

Müşterilerimize hizmet sunarken izlediğimiz esaslar, prensipler ve taahhütlerimizi içeren **Kargo Müşteri Geri Bildirim Yönetimi Politikamıza** [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Bize ilettiğiniz her geri bildirim, hizmet kalitemizi artırmamız için değerli bir fırsattır.

Geri Bildirimlerin İletilmesi

Müşteri geri bildirimleri aşağıdaki kanallar üzerinden tarafımıza iletilebilir:

- Web: www.turkishcargo.com
- E-posta: cargocustomer@thy.com
- Sosyal Medya: [LinkedIn](#)
- Telefon: +90 850 333 0 777

- Cargy (WhatsApp Chatbot):



+90 850 777 0 333



Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi ve Araştırılması

Geri bildirim, sistem üzerinde kayıt altına alındığı anda ilgili müşteriye bildirimin kayıt altına alındığına dair otomatik e-posta yoluyla bildirim yapılır. Geri bildirimler, sistem üzerinde kategorilere göre gruplandırılır ve sistemde tanımlı olan "düşük, normal, yüksek, kritik" öncelik derecelerine göre öncelik ataması yapılır.

Gelen geri bildirim için ilk incelemeler yapıldıktan sonra gerektiği durumda iç birimlerle iletişim ve koordinasyon sağlanır. Müşteriye çözümün sunulması için bütün bilgiler toplanır.

Geri Bildirimlerin Takip Edilmesi

Bütün geri bildirimler, bildirimlerin kayıt altına alındığı sistem tarafından üretilen benzersiz bir bildirim numarası ile izlenir.

Müşterilerimiz, geri bildirimlerinin durumunu Turkish Cargo kurumsal web sitesinde [bize yazın](#) sekmesi üzerindeki "[bildirim takibi için tıklayınız](#)" kısmından takip edebilir.

Geri Bildirimlerin Cevaplanması ve Kapatılması

Geri bildirimin çözümlenmesi için yapılan bütün araştırmalar sonuçlandığında nihai karar müşteriye, e-posta veya telefon aracılığıyla bildirilir ve geri bildirim kaydı kapatılır. Müşteriye, bildirimin kapatıldığına dair sistem tarafından otomatik e-posta iletilir.

Müşterinin çözümden memnun olmaması durumunda, müşteri dış kaynaklı çözüm yollarına başvurabileceği gibi; geri bildirimini aynı bildirim numarasıyla yeniden açabilir. Bildirimin yeniden nasıl açılabileceğine dair yönlendirmeler, sistem tarafından gönderilen otomatik e-postada yer alır.

Geri Bildirim Sürecinin Değerlendirilmesi ve Sürekli İyileştirme

Geri bildirimleri yönetme sürecinin etkinliği ve verimliliği, yapılan performans raporlamalarıyla ve müşteri memnuniyeti anketleri ile ölçülür. Elde edilen sonuçların iyileştirilmesi için düzeltici faaliyet yaklaşımı ile aksiyonlar belirlenir.

Geri bildirim süreci, iç ve bağımsız dış denetimler yoluyla denetlenir. Daha etkin bir geri bildirim süreci sunmak için, periyodik toplantılar ve yönetim gözden geçirme toplantıları aracılığıyla süreç iyileştirme fırsatları değerlendirilir.