



## GİZLİ MÜŞTERİ DEPARTMANI ÇALIŞMA VE İLETİŞİM KURALLARI

### Gizli Müşteri İletişimi

- Gizli müşterilerden gelen telefonlara zamanında yanıt verilir.
- Müsait olunmaması durumunda, geri arama yapılacağı bilgisi mesajla iletilir.
- Gizli müşteri soruları geciktirilmez, yönlendirme gerekiyorsa doğru birime aktarılır.
- Gizli müşteri ile iletişimde yönlendirici, baskılayıcı veya etik dışı ifadeler kullanılmaz.

### Şirket İçi İletişim

- Ekip içi e-posta ve mesajlara en geç 24 saat içinde dönüş yapılır.
- Acil konular bekletilmez, kısa bir bilgilendirme mutlaka yapılır.
- Bilgi saklamak, geç iletmek veya belirsiz bırakmak kabul edilemez.
- Tüm iletişim saygılı, net ve profesyonel bir dil ile yürütülür.

### Çalışma Saatleri ve Erişilebilirlik

- Mesai saatleri içinde erişilebilir olunur.
- Uzaktan veya hibrit çalışma, iletişimi aksatma gerekçesi olarak kullanılamaz.
- Çalışma saatleri içinde geri dönüş ve takip sorumluluğu esastır.

### Toplantı Disiplini

- Toplantılara zamanında katılım sağlanır.
- Online toplantılara kameralar açık şekilde katılım beklenir.
- Toplantılara hazırlıksız katılım kabul edilmez.
- Toplantı sonrası alınan aksiyonlar takip edilir ve sonuçlandırılır.

### Firma / Müşteri İletişimi

- Müşterilere verilen bilgiler doğru ve proje kapsamı ile uyumlu olmalıdır.
- Kurum içi süreçler ve iç yazışmalar müşterilerle paylaşılmaz.
- Tek ağızdan iletişim esastır, yetki dışı açıklama yapılmaz.
- Müşteri talepleri gecikmeden ilgili birime aktarılır.

### İş Takibi ve Teslim Süreçleri

- Atanan işler belirtilen sürelerde tamamlanır.
- Gecikme riski oluştuğunda önceden bilgi verilir.
- İş teslimlerinde eksik, yarım veya kontrol edilmemiş içerik sunulmaz.
- Teslim edilen işin sorumluluğu, onay sürecine kadar çalışana aittir.
- Bölge sorumluları bölgesinde yer alan ziyaretlerin proje teslim tarihine uygun şekilde dağıtım ve takibini gerçekleştirir.
- Bölge sorumluları gerçekleşen ziyaretlerin soru formu, fotoğraf, fatura vb evrak kontrollerini günlük olarak yapar ve bir sonraki aşama için raporlama birimine eksiksiz olarak iletir.

### Profesyonel Sorumluluk ve Etik

- Hiçbir süreçte veri manipülasyonu yapılmaz.
- Kişisel çıkarlar iş kararlarını etkilemez.
- Kurumun itibarı her koşulda korunur.
- Etik ihlal şüphesi gecikmeden yöneticilere bildirilir.