



Cyprus Quality Assurance

EĞİTİM DUYURUSU · KKTC

DOK. NO

REV. NO

TARİH

CQA-ETK-01

00

08.2026

ISO 10002

MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE MEMNUNİYET YÖNETİMİ EĞİTİMİ

Şikâyeti bir sorun olmaktan çıkarıp iyileştirme girdisine dönüştüren sistemi kurar. Gün sonunda katılımcılar kendi kuruluşları için taslak bir şikâyet akışı ile ayrılır.

TARİH	14 Eylül 2026, Pazartesi
SAAT	09.00 – 17.00 (tam gün)
DİL	Türkçe
YER	Brasserie Chaglayan, Lefkoşa
KONTENJAN	En fazla 18 kişi
ÜCRET	Kişi başı 8.500 TL + KDV
DAHİL	Öğle yemeği, kahve ve ikram, katılımcı dosyası ve katılım belgesi

PROGRAM

09.00	Kayıt ve açılış
09.15	Şikâyet neden fırsattır: memnuniyet, sadakat ve kayıp müşteri maliyeti
10.00	ISO 10002'nin yapısı ve ilkeleri: görünürlük, erişilebilirlik, yanıt verebilirlik, tarafsızlık, gizlilik
10.45	Kahve arası
11.00	Şikâyetin alınması, kaydı, sınıflandırılması ve izlenmesi
12.00	Değerlendirme, çözüm ve şikâyet sahibine geri bildirim
12.45	Öğle yemeği
13.45	Grup çalışması: kendi kuruluşunuzun şikâyet akışının tasarlanması
15.15	Kahve arası
15.30	Memnuniyet ölçümü ve verinin yönetim gözden geçirmesine taşınması
16.15	ISO 9001 ile bağ: müşteri memnuniyetinin izlenmesi ve düzeltici faaliyet
16.45	Değerlendirme ve kapanış

KİMLER KATILMALI

- | | |
|---|---|
| ☐ Kalite yöneticileri ve yönetim temsilcileri | ☐ Müşteri ilişkileri ve satış sonrası hizmet ekipleri |
| ☐ Banka, sigorta ve telekomünikasyon şikâyet birimleri | ☐ Hastanelerde hasta hakları ve hasta ilişkileri birimleri |
| ☐ Otel ön büro, perakende ve saha personeli | ☐ Üniversite ve eğitim kurumlarında öğrenci hizmetleri |

EĞİTMEN

Emre Olgun

Yönetim Sistemleri Danışmanı · Cyprus Quality Assurance

26 yıl saha tecrübesi

55+ firmada sistem kurulumu

KAYIT

Kontenjan sınırlı olduğundan kayıtlar ön ödeme ile kesinleşir. Aynı kuruluştan birden fazla katılımcı için grup koşulları uygulanır.

Kayıt ve bilgi: info@cqa.academy