Müşterimle Satış Sonrasında İletişim

Sorunu dinle, gerekli bilgiyi al, yapabileceğin adımı ve geri dönüş zamanını açıkça söyle.

Sipariş / kayıt no: _____ Tarih: _____ Kanal: _____

01 Müşterimin bildirdiği durum

Ne oldu? Müşteri ne talep ediyor? Gecikme / hasar / memnuniyetsizlik / diğer. Yorumsuz, kısa özetle.

02 Gerekli bilgi ve kontrolüm

Elimde ne var, ne eksik? Sipariş no, ürün, teslim durumu. Yalnız gerekli bilgiyi iste; tekrar istemeden kaydı kontrol et.

03 İlk yanıtım

Duyduğumu gösteren kısa cümle + kontrol edeceğim konu. Suçlama, tartışma veya kesinleşmemiş söz verme.

04 Sonraki adım ve sorumlusu

Hangi kontrolü kim yapacak? Müşteriye hangi seçenekler açıklanacak? Uygulanabilirlik ve haklar teyit edildi mi?

05 Geri dönüş zamanım

Gün + saat + kanal. Sonuç kesinleşmese de ne zaman bilgi vereceğim? Takvimime not et.

06 Çözüm ve takip kaydım

Ne yapıldı, ne zaman? Müşteriyle ne netleştirildi? Açık iş, sorumlu, takip zamanı ve kapanış kontrolü.

İade / değişim / ücret kararını bu sayfaya göre otomatik verme. İlgili hakları ve somut durumu kontrol et; bu araç iletişim ve takip içindir.

Seramik Kupa: Hasarlı Teslimat

Dolu öğretici örnek. Kurgusal bir sipariş üzerinden iletişim akışını gösterir; hukuki karar veya gerçek müşteri kaydı değildir.

Kayıt: K-104 / 12 Mayıs, 10.00 / sipariş mesajlaşması

01 Müşterimin bildirdiği durum

K-104 siparişindeki kupanın kulpu kırık ulaşmış.
Müşteri sağlam bir ürün talep ediyor.
Teslim sonrası mesajla bildirdi.
Hasarın nedeni henüz bilinmiyor.

02 Gerekli bilgi ve kontrolüm

Sipariş ve ürün bilgisi kayıtta mevcut.
Kırığı gösteren yakın fotoğraf istendi.
Adres etiketi görünmeden gönderilmesi söylendi.
Yeni adres veya kimlik belgesi istenmedi.

03 İlk yanıtım

“Kupanın kırık ulaşmasına üzüldüm.
Bildiriminizi aldım. Sipariş kaydını ve uygun
çözümü kontrol edip bugün 16.00’ya kadar
buradan size bilgi vereceğim.”

04 Sonraki adım ve sorumlusu

Üretici: stok ve gönderim imkanını kontrol eder.
Müşterinin talebi ve ilgili haklar değerlendirilir.
Kargo incelemesi ayrı takip edilir.
Müşteri kargo firmasıyla baş başa bırakılmaz.

05 Geri dönüş zamanım

12 Mayıs, 16.00 / aynı mesajlaşma kanalı.
Sonuç hazır değilse yine bilgi verilecek.
Yeni geri dönüş zamanı açıkça yazılacak.
Kesinleşmeden teslim tarihi söylenmeyecek.

06 Çözüm ve takip kaydım

12 Mayıs 15.30: uygun çözüm netleştirildi;
müşteriyle yeni kupa gönderimi kararlaştırıldı.
13 Mayıs: gönderildi, takip bilgisi paylaşıldı.
15 Mayıs: sağlam teslim teyidi, kayıt kapandı.

İade / değişim / ücret kararını bu sayfaya göre otomatik verme. İlgili hakları ve somut durumu kontrol et; bu araç iletişim ve takip içindir.

Duruma Göre Mesajlar

Köşeli parantezleri kendi kaydına göre doldur. Yapamayacağın bir sözü verme; her mesajı duruma göre uyarlayıp kontrol et.

01 Teslimat geciktiğinde

"Siparişinizin beklediğiniz zamanda ulaşmadığını anlıyorum. Gönderi durumunu kontrol ediyorum. [Gün, saat] itibarıyla size [kanal] üzerinden bilgi vereceğim. Netleşmeden yeni bir teslim tarihi söylemek istemem."

02 Ürün hasarlı ulaştığında

"Ürünün hasarlı ulaşmasına üzüldüm. Bildiriminizi aldım. Kaydı bulmak için [yalnız eksik bilgi] yeterli. Uygunsa hasarlı kısmı gösteren, adres etiketi görünmeyen bir fotoğraf paylaşır mısınız? [Gün, saat] size dönüş yapacağım."

03 Müşteri memnun değilse

"Ürünün beklentinizi karşılamadığını anlıyorum. Sizi en çok zorlayan noktayı ve nasıl bir çözüm beklediğinizi paylaşır mısınız? Talebinizi değerlendirip uygulanabilecek seçenekler hakkında [gün, saat] bilgi vereceğim."

04 Henüz sonuç yoksa

"Size söz verdiğim zamanda bilgi vermek istedim. [Kontrol] henüz sonuçlanmadı. Şu ana kadar [yapılan işlem] tamamlandı. [Sonraki adım] için takipteyim; en geç [gün, saat] tekrar yazacağım."

05 Çözüm netleştiğinde

"Görüşmemize göre [netleştirilen işlem] uygulanacak. [Benim yapacağım adım] için tarih [tarih]. Sizden gereken [varsa gerekli adım]. Varsa ücret ve gönderim ayrıntıları: [teyit edilmiş bilgi]. Açık kalan bir nokta var mı?"

06 İşlemden sonra takip

"[İşlem] tamamlandı. Sonucun size ulaştığını ve konunun çözülüp çözülmediğini teyit etmek istiyorum. Devam eden bir sorun varsa bu mesajdan iletebilirsiniz."

Yanıt yoksa "memnun kaldı" yazma; "teyit bekleniyor" kaydet.

Bu metinler öğretici taslaklardır. Kişiye özel gerçek bilgiyle tamamlanmadan gönderilmez. Çözüm takibini pazarlama izni veya olumlu yorum talebiyle karıştırma.

Nasıl Kullanırım?

Hızlı ama düşünülmüş bir yanıt ver. Müşterinin talebini, yaptığın işlemi ve açık kalan işi birbirinden ayır.

01 Önce dinle ve kaydet

Mesajı sonuna kadar oku. Müşterinin anlattığı durum ile kendi yorumunu ayır. Ne beklediğini sor. "Yanlış kullanmışsınız" gibi kanıtsız değerlendirmelerle başlamadan sipariş kaydını kontrol et.

02 Az ve gerekli bilgi al

Sipariş numarası yeterliyse ad, telefon ve adresi yeniden isteme. Hasarı anlamak için gereken fotoğrafta adres etiketi gibi bilgilerin görünmemesini iste. Kimlik, kart bilgisi veya şifre isteme.

03 Somut bir zaman ver

"En kısa sürede" yerine gün ve saat belirt. Bu zamanı kendi takvimine ekle. Geri dönüş sözü, kesin çözüm veya teslim sözü değildir. Bekleme uzarsa süre dolmadan bilgi ver ve yeni zamanı belirt.

04 Hakları ayrı değerlendir

Ürün, satış şekli ve somut duruma göre güncel yükümlülükleri kontrol et. "El yapımı ürün iade olmaz" gibi genel hükümler kurma. Talebi otomatik reddetme veya koşulsuz iade sözü verme.

05 Çözümü açıklaştır

Ne yapılacak, kim yapacak, ne zaman? Varsa ücret, teslim ve ürünün geri gönderimi ayrıntılarını teyit et. Müşteriye ilgili seçenekleri açıkla. Kargo veya tedarikçi takibini kendi kaydında ayrıca yürüt.

06 Takip et ve öğren

İşlem bittiğinde sonucu kontrol et. Yanıt gelmediyse bunu kaydet; sorun çözüldü varsayma. Tekrarlayan hasar, gecikme veya açıklama eksiklerini isim yazmadan say; ambalajını ve ürün bilgisini iyileştir.

Resmî bilgi: Ticaret Bakanlığı, Tüketici Bilgi Rehberi - Mesafeli Sözleşmeler. Güncel kapsam ve hakları resmî kaynaktan kontrol et; gerektiğinde yetkin destek al.

Tüketici Bilgi Rehberi'ni aç | tuketici.ticaret.gov.tr

Yazdırma: A4 yatay, gerçek boyut / %100. Her vaka için 1. sayfayı kullan. Kayıtları gereksiz kişilerle paylaşma; gereken süre ve yükümlülükler çerçevesinde sakla.