

**T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

# **AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ**

**MÜŞTERİ ÖZEL TALEPLERİ**  
**347CH0033**

**Ankara, 2012**

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

# İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR .....	ii
GİRİŞ .....	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1 .....	3
1. ÖZEL SİPARİŞ .....	3
1.1. Mal Siparişi .....	3
1.1.1. Sipariş Bilgilerini Alma .....	5
1.1.2. Sipariş formu doldurma .....	6
1.1.3. İlgili Birimlere İletme .....	8
1.1.4. Süreci Takip Etme .....	9
1.2. Hizmet Siparişi .....	9
1.2.1. Sipariş Bilgilerini Alma .....	10
1.2.2. Sipariş Formu Doldurma .....	10
1.2.3. İlgili Birimlere İletme .....	11
1.2.4. Süreci Takip Etme .....	11
UYGULAMA FAALİYETİ .....	12
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	14
ÖĞRENME FAALİYETİ-2 .....	15
2. TADİLAT .....	15
2.1. Tanımı .....	15
2.2. Tadilatın Önemi ve Kapsamı .....	16
2.3. Yapılacak İşlemler .....	16
2.3.1. Tadilat Öncesi İşlemler .....	17
2.3.2. Tadilat sonrası işlemler .....	18
2.4. Ürün Teslimi .....	19
2.5. Müşteri Görüşlerini Alma ve Değerlendirme .....	20
UYGULAMA FAALİYETİ .....	22
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	24
MODUL DEĞERLENDİRME .....	25
CEVAP ANAHTARLARI .....	26
KAYNAKÇA .....	27

# AÇIKLAMALAR

<b>KOD</b>	<b>347CH0033</b>
<b>ALAN</b>	<b>Aile ve Tüketici Hizmetleri</b>
<b>DAL/MESLEK</b>	<b>Tüketici Hizmetleri</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Müşteri Özel Talepleri</b>
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Müşterinin özel sipariş işlemlerini, müşteri isteğini dikkate alarak gerçekleştirme ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırıldığı bir öğrenme materyalidir.
<b>SÜRE</b>	40/24
<b>ÖN KOŞUL</b>	Bu modülün ön koşulu yoktur.
<b>YETERLİK</b>	Müşterinin özel sipariş işlemlerini gerçekleştirmek
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	<p><b>Genel Amaç:</b> Öğrenciye uygun ortam ve koşullar sağlandığında müşterinin özel sipariş işlemlerini müşteri isteğini dikkate alarak gerçekleştirebileceksiniz.</p> <p><b>Amaçlar:</b> Bu faaliyette verilecek bilgiler doğrultusunda, uygun ortam sağlandığında;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Talep edilen özel siparişi alabileceksiniz.</li><li>2. Talep edilen tadilat işlemlerini yapabileceksiniz.</li></ol>
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	<p><b>Ortam:</b> Mal ve hizmetlerin yürütüldüğü sektörler</p> <p><b>Donanım:</b> Müşteri Sipariş Formu, Sipariş Sözleşmesi, Müşteri Tadilat Formu vb.</p>
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Modül içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda ölçme aracı (çoktan seçmeli test, doğru-yanlış testi, boşluk doldurma, eşleştirme vb.) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir.

# GİRİŞ

## **Sevgili Öğrenci,**

Her insanın kendisine ait ihtiyaçları ve ihtiyaçlarına uygun talepleri olmaktadır. Günümüzde her sektörde, müşteri ihtiyaçlarına uygun istekler doğrultusunda üretim gerçekleştirilmektedir.

Müşteri özel sipariş isteklerinin beklentiye cevap verecek doğrultuda olması gerekmektedir. Özel siparişlerin alınmasından hazırlanmasına ve müşteriye teslimine kadarki süreç önemlidir. Müşteri memnuniyeti sağlanamadığında işletmede kayıplar olacaktır.

Bugün kişiye özel siparişlerle ortaya çıkartılmış mal ve hizmetlerin tam ve eksiksiz oluşturulmasından elde edilen saygınlık, yeni müşteri kazanımları ve ekonomik güç, firmaları sektörlerinde sağlamlaştırmaktadır.

Müşteri özel siparişlerinin müşteri talebine uygun alınması ve gerçekleştirilmesinde güler yüz, titizlik, iş ciddiyeti ve talebe uygun hizmet önemlidir.

Müşteri özel talepleri modülünde sipariş formlarına göre siparişin alımından müşteriye teslimine kadar olan işlemlerde yapılması gerekenleri öğreneceksiniz.



# ÖĞRENME FAALİYETİ-1

## AMAÇ

Bu faaliyette kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda gerekli ortam ve koşullar sağlandığında müşterinin isteğine uygun olarak talep edilen özel siparişi alabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Sipariş formlarını araştırınız
- Sipariş formlarının doldurulmasında dikkat edilmesi gereken kuralları araştırınız.

## 1. ÖZEL SİPARİŞ

Günümüz şartlarında, müşteri sadakatiyle sonuçlanacak müşteri ilişkileri, şirketlerin en önemli rekabet aracı durumundadır. Teknolojik gelişmeler bütün yeniliklerin çok hızlı bir şekilde taklit edilmesini sağladığından tüketicilere, benzersiz bir satış önerisiyle gitmek çoğu zaman mümkün görünmemektedir. Beyaz eşya ürünleri, otomobil, cep telefonu, bilgisayar gibi teknik özellikler içeren ürün grupları düşünüldüğünde aynı özelliklerin hemen hemen bütün markalar için geçerli olduğu kolayca gözlenebilmektedir. Günümüz ticari hayatında yaşanan önemli bir diğer değişiklik ise rekabet şartlarıdır. Rekabet bundan önceki dönemlerin hiçbirinde üreticileri ve pazarlamacıları bu kadar yormamıştır. Her gün daha fazla satmak zorunda olan ve kıyasıya rekabet eden şirketler için müşteri kazanmak ve kazanılanları kaybetmemek ciddi bir zorunluluk halindedir.

Küreselleşen bir dünyada değişen müşteri yapısı, işletmeleri çok ciddi bir şekilde yeniden yapılanmaya ve müşterilerine yönelik stratejilerini yeniden gözden geçirmeye zorunlu hale getirmiştir. Bu bağlamda, müşterilere yönelik olarak uygulanacak temel pazarlama stratejilerinden biri, müşteriyi işletmenin odak noktasına yerleştiren ve müşteri memnuniyetinin ötesine geçip, müşteriye değer sağlamayı hedefleyen müşteri ilişkileri yönetimi yaklaşımıdır.

Mal ve hizmet sektöründe müşteri memnuniyeti; müşterinin isteğine uygun talep edilen özel siparişi almak, gerekli evrakları tanımak, düzenlemek, ilgili tarafları bilgilendirilmek ve özel sipariş edilen mal veya hizmeti teslim etmekle mümkündür.

### 1.1. Mal Siparişi

Mal siparişi, tüketim gereksinimini karşılamak amacıyla üretilen malların tümünü ifade eder. Belirli bir gereksinimi duyurma özelliği bulunan sahip olduğu değerle değişime konu olan her somut şeyin imal edilmesi, mal üretimi kapsamına girer. Mallar çeşitli şekil ve özellikte olabilir. Malların üretim şekilleri ve mal üretimi sipariş etkinlikleri farklılıklar gösterir.

Piyasa ortamı içinde kalitesini artırmayan sektörler, rekabet gücünü kaybeder; Pazar payları düşer. Buna bağlı olarak kârları azalır. Üretim sırasında kalitenin önce muhafaza edilmesi sonra sürekli artırılması gerekir. İstikrarlı bir üretim kalitesi için müşteri ihtiyaçlarını doğru belirlemek ve aynı zamanda standartlara uymak bir zorunluluk haline gelmiştir.

Firmalar, müşteri özel istek ve ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak uygun mal siparişlerini almak, temin etmek, müşteriye ulaştırmakla hizmet kalitesini artırmaktadır.

Firmalar müşteri özel sipariş formlarını doldurarak ilgili birimlere sipariş bilgisini iletirler. Sipariş sürecindeki ilerlemeler sipariş formuna göre kontrolden geçirilir. Ürün hazırlandıktan sonra genel olarak kontrolü yapılır müşteriye teslim edilir.

➤ Mal siparişinde bulunulan sektörler şunlardır:

- Ambalaj
- Ofis Malzemeleri
- Bilgisayar
- Orman Ürünleri
- Cep Telefonu
- Otomotiv
- Deri Sektörü
- Tarım
- Elektrik & Elektronik
- Enerji
- Tekstil
- Ev Eşyaları
- Telekomünikasyon
- Giyim
- Turizm
- Gıda
- İnşaat & Emlak
- Makine ve Parçaları
- Maden & Metal sanayi
- Matbaa & Yayıncılık

Mal siparişleri ulusal üreticilerde, şu an ve gelecek için üretim sektörü eğilimleri (trendleri) açısından en önemli gösterge konumundadır. Müşteri özel siparişi alımı ve siparişin temin edilme kalitesi daha güçlü ekonomik faaliyet anlamına gelmektedir.





**Resim 1.1: Müşteri memnuniyeti önemi**

### 1.1.1. Sipariş Bilgilerini Alma

Müşterinin talebi üzerine sipariş bilgileri alınmalıdır. Siparişin özelliğine göre teslim süresi değişir. Sipariş üretiminde mallar, kaliteli olmakla beraber, üretimin külfeti ve maliyeti yüksektir. Bu nedenle müşteri özel siparişleri olmadıkça sipariş üretimi gerçekleştirilmemektedir. Tekstil atölyelerinde, ayakkabı imalathanelerinde, tamir atölyelerinde, moda uygun giyecekleri diken firmalarda, bina, inşaat sektöründe sipariş alınarak üretim gerçekleştirilmektedir.

Günümüzde firmalar aradığı ürünü bulamayan ya da özel sipariş vermek isteyen müşteriler için özel sipariş ekipleri oluşturmaktadırlar. Sipariş ekipleri tarafından piyasa araştırmaları yapılarak en geç iki gün içinde müşteriye teklif sunulabilmektedir.

Sipariş alacak firma; her zaman tescil belgeli, piyasa tarafından tanınmış en önemlisi müşteri istek ve şikâyetlerine birebir cevap verebilecek, şikâyet getirmeyecek özelliklere sahip olmalıdır. Müşteri ihtiyaçlarını doğru belirlemek ve aynı zamanda standartlara uymak günümüzde bir zorunluluk haline gelmiştir.

#### ➤ Sipariş almada dikkât edilecek noktalar:

- Müşterinin özel istekleri
- Siparişin tamamlanma süresi ve teslimat bilgisi
- Sipariş süreci hakkında müşterinin bilgilendirilme yöntemi
- Ürün niteliği
- Ürün ambalajı
- Taşıma ve satış
- Fiyatlandırma
- Destek hizmetleri



**Resim 1.2: Müşterilerin özel istekleri**

### **1.1.2. Sipariş formu doldurma**

Telefonla veya sözlü olarak verilen siparişlerde eksik bilgi, yanlış anlama, unutma vs. hatalardan doğabilecek maddi zararlardan dolayı sipariş formu doldurularak sipariş alınmalıdır.



**Resim 1.3: Sipariş formunun eksiksiz dolduruluşu**

Verilen siparişlerde kod, renk, boy ve ölçüler eksiksiz olmalıdır. Özel siparişlerde renk, ölçü gibi tüm detaylı bilgilerinin doğru ve tam bilgileri olması gerekmektedir.

## SİPARİŞ FORMU

LOGO-ADRES -TELEFON

Saym;

SIRA NO:

TARİH:

Müş.VD.:

Fiili Sevk Tarihi:

Hes.No.:

MAL KODU	MALIN CİNSİ	MIKTAR	BİRİM	BİRİM FİYATI	TUTARI

Teslim Eden

Teslim Alan

Çizim 1.1: Müşteri sipariş formu

<b>LOGO</b>		
<b>ADRES-TELEFON</b>		
Tarih...../...../.....		
<b>SİPARİŞ SÖZLEŞMESİ</b>		
Firma Adı:	Faks:	E Posta:
Firma Adresi:	Vergi No:	
Tel:	<u>Gsm:</u>	Web:
Vergi Dairesi:		
Firma Yetkilisi:		
<b>İŞİN ADI:</b>		
<b>İŞİN ÖZELLİKLERİ:</b>		
Birim Fiyatı:	İşin Adedi:	
Toplam Fiyatı:	Doküman Teslim Tarihi:	
<u>Kdv %:</u>	Tasarım Onay Teslim Tarihi:	
Genel Toplam:	İş Teslim Tarihi:	
Siparişi Alan:	Siparişi Veren:	
<u>İmza-Kaşe</u>	<u>İmza-Kaşe</u>	

Çizim 1.2: Sipariş sözleşmesi

### 1.1.3. İlgili Birimlere İletme

Sipariş sürecinde müşterinin talebi üzerine üretim etkinliğine geçilir. Sipariş hacmine göre üretim miktarı değişir. Sipariş üzerinde yapılan üretimde stok yapmak amacı ile üretim yapılmaz. Bu üretim türünde belirli sayıdaki mamul, bir kez üretilebileceği gibi belirsiz ya da belirli aralıklarla da üretilebilir. Sipariş üretiminde mallar, kaliteli olmakla beraber, malların üretiminin külfet ve maliyeti yüksektir.

Ancak bazen de belirli zaman dilimi içinde tek bir mamul üretilir ve üretim işlemi bir daha tekrarlanmaz. Birçok firmada özel siparişler müşteri tarafından onaylandıktan ve ödemesi alındıktan sonra imalatına başlanır. Sipariş edilen ürün için gerekli malzemelerin temini ve ilgili birimlere bilgilendirilmesi yapılır.

#### 1.1.4. Süreci Takip Etme

Üretim aşamasında kontrol ve takipler düzenli olmalıdır. Karşılaşılan teknik sorunlar ve aksaklıklar ivedilikle ortadan kaldırılmalıdır. Müşteri özel siparişinin hangi aşamada olduğunu öğrenebileceği bir uygulama sunulmalıdır. Sipariş sürecinin takibi telefonla veya müşteri isteğine bağlı olarak yazılı sağlanmalıdır. Günümüzde elektronik ortamda güncel süreç izleme hizmeti müşteriye sunulmaktadır.

### 1.2. Hizmet Siparişi

Günümüzde danışmanlık, eğitim, tanıtım, sağlık, kozmetik, güzellik, çeşitli hizmetler, eğlence, taşımacılık, tanıtım vb. hizmet sektörlerinde müşteri talebine uygun hizmet siparişleri alınmaktadır.

Hizmet siparişlerinde üretim sistemi, hizmetin özelliğinden kaynaklanan bazı sınırlılıklar taşır. Çünkü hizmet ürünlerinde elle tutulup gözle görülebilecek somut bir ürün yoktur. Bu yüzden depolanamaz.

Hizmet siparişlerinin kendilerine özgü özellikleri vardır. Bu özelliklerden bazıları şunlardır:

- Hizmet üretiminde satılacak ürünün dökümü (envanteri) yoktur.
- Başarı, verilen hizmetin niteliğine göre belirlenir.
- İş gücü maliyeti en büyük etkinlik harcamasını oluşturur.
- Hizmet tekrarlama veya sürdürme özelliği taşır (bankacılık, sağlık, eğlence, kuaförlük gibi)
- Büyük bir çoğunluğu sınırlı bir bölgeye hizmet eden kuaför, hastane, sinema, gibi küçük işletmelerdir.



**Resim 1.4: Her zaman takip imkânı**

Hizmet siparişlerinde hizmetler önce pazarlanıp sonra üretilmek zorundadır. İşletmelerde üretilip pazarlanamayan mamuller daha sonra alıcıları ortaya çıktığında pazarlanabilir ya da ürünler üretilirken pazarlaması yapılabilir.

Fakat hizmetler üretildiğinde alıcıları hazır değilse ekonomik olarak kayıp olur. Örneğin bir banka şubesinde mevcut personelin belirli bir zamanda sunabileceği hizmeti alacak kadar müşteri yoksa ekonomik olarak bir kayıp söz konusudur. Bir başka zaman diliminde de mevcut personelin vereceğinden daha fazla hizmete talep varsa karşılanamaz. Hizmetlerin depolanamaması, alıcı ve satıcının birlikte olma zorunluluğu, içerik olarak soyut bir özellik taşıması, üretim ve pazarlanmasında özel durumların bulunması çeşitli sorunlara yol açar.

### 1.2.1. Sipariş Bilgilerini Alma

Hizmet sipariş bilgilerinin alımı da mal sipariş bilgilerinin alımında olduğu gibi gerçekleştirilmelidir. Müşterinin talebi dikkatli bir şekilde öğrenilerek gerekli formlar doldurulmalıdır. Müşterinin özel isteği olan farklılıklar, detaylar, boyut, renk, kullanılan malzeme özellikleri, teslimat süresi vb. bilgiler ayrıntılı olarak öğrenilmelidir.

### 1.2.2. Sipariş Formu Doldurma

Hizmet siparişleri sipariş formu doldurularak sağlanır. Sipariş formunda miktar, teslim süresi, fiyat ve sipariş ile ilgili tüm bilgiler tam olarak belirtilmelidir.

#### ➤ Sipariş ürünle ilgili bilinmesi gereken genel özellikler;

- **Ürün niteliği:** Yapımında kullanılan ham ve yardımcı maddeler, tasarım, stil, boyutlar, renk, tat, kullanım özellikleri ve kolaylıkları.
- **Ürün ambalajı:** Yasal yükümlülükler, koruma, kullanım bilgileri,
- **Satış yöntemleri:** Tüketiciyi özendirme ve satış işlevi, tüketicinin profili.
- **Dış ambalaj:** Ürünü korumadaki mukavemeti, taşıma, yükleme ve boşaltmadaki kolaylıkları, depolama ve kullanımdaki yer hacmi gibi.
- **Taşıma ve satış:** Bulunabilme, maliyet ve satış fiyatı, satış şartları, ürünün hareket hızı, güvenlik ve risk şekli
- **Dağıtım kanalları:** Dağıtım kanallarının kullanımı, stok durumu ve sevk süreleri, önemli dağıtıcıları, kârlılık oranları,
- **Fiyatlandırma:** Fiyatlarda alt ve üst sınırlar, rakiplerin fiyatları ve fiyat stratejileri, ürün üstünlükleri ve avantajları.
- **Reklam ve satış promosyonları:** Medya etkinlikleri ve etkinlik maliyetleri, dağıtım kanallarınca yapılan tanıtım faaliyetleri, rakiplerin verdikleri mesajlar ve izledikleri yöntemler ile bu uğurda yaptıkları harcama yükleri.
- **Teknik hizmetler:** Garanti, bakım, onarım ve yedek parça sağlama ve karşılama hizmetleri.
- **Destek hizmetler:** Ürünün kullanımı ve dağıtımıyla ilgili danışmanlık ve eğitim faaliyetleri ile bilgilendirme, şikâyetleri karşılama hizmetleri.

### 1.2.3. İlgili Birimlere İletme

Sipariş formundaki bilgiler doğrultusunda siparişi gerçekleştirecek ekibin koordinasyonu sağlanmalıdır. Herhangi bir aksaklık durumunda ekip çalışanları haberdar edilmeli en kısa sürede sorun çözümlenmelidir.

Sipariş edilecek ya da alınacak ürünün tasarım ve stili tüketici açısından önem arz eder. Bu yüzden tüm detaylar hakkında bilgilendirme eksiksiz yapılmalıdır. Ürünün ebat, tasarım ve stil yönünden tüketici tercihleri de araştırılmalı ürünün fizibilitesi iyi yapılmalı zamanında ilgili birimlerle ve müşteriyle bağlantıya geçilmelidir.

### 1.2.4. Süreci Takip Etme

Müşteri talebi doğrultusunda alınan siparişin zamanında eksiksiz istenilen kalitede müşteriye sunulması, hizmetin devamlılığı için gereklidir. Piyasadaki mevcut rekabet ve yasal mağduriyetlerle zor durumda kalmamak için firma sorumlusunun istenilen siparişi tüm aşamalarında kontrol ederek denetlemesi zorunludur.

Müşterinin de siparişini istediği şekilde olup olmadığını sürekli her aşamada takip edebilmesi gerekmektedir. Sürecin takip edilmesindeki sunulan kolaylık ve şeffaflık firmaların kalite ve sürekliliğine katkı sağlamaktadır.



**Resim 1.5: Zamanında teslimatın önemi**

## UYGULAMA FAALİYETİ

Müşteri özel siparişi almada dikkât edilecek hususları araştırarak doküman hazırlayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Müşteri özel siparişlerini araştırınız	➤ Özel sipariş çalışan bir firma ile bağlantı kurabilirsiniz.
➤ Özel sipariş standartları nelerdir araştırınız	➤ İnternet ortamından ve firmalarla görüşme yaparak araştırabilirsiniz.
➤ Özel siparişlerle ilgili temel bilgileri araştırınız.	➤ Araştırmalarınızı not edebilirsiniz.
➤ Farklı firmalardan sipariş formları sağlayınız.	➤ Sipariş formlarını inceleyebilirsiniz. ➤ Edindiğiniz bilgiler doğrultusunda formları doldurabilirsiniz.
➤ Özel siparişlerin alımı ve takip edilmesinde kaliteyi yükseltmek için yapılabilecek yenilikleri belirleyiniz.	➤ Arkadaşlarınızla özel sipariş alımı ve takibinde kaliteyi yükseltmek için yapılması gereken yenilikler hakkında tartışma platformu oluşturabilirsiniz.
➤ Konu ile ilgili elde ettiğiniz bilgileri ve formları dosyalayınız.	➤ Dosyaladığınız bilgileri arkadaşlarınızla paylaşarak farklı görüşler hakkında bilgi edinebilirsiniz.



## KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için Evet, kazanamadığınız beceriler için Hayır kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Müşterinin özel sipariş bilgisini (mal/hizmet) tam olarak öğrendiniz mi?		
2. Özel siparişe uygun formu eksiksiz doldurdunuz mu?		
3. İlgili birimlere siparişi ilettiniz mi?		
4. Müşteriyi bilgilendirdiniz mi?		
5. Özel sipariş sürecini takip ettiniz mi?		
6. Sipariş sürecini müşterinin takip edebileceği bir iletişim sağladınız mı?		
7. İstenilen özelliklere sahip siparişin gerçekleştirildiğinden emin oldunuz mu?		
8. Teslimat evraklarını düzenlediniz mi?		
9. İşlem aşamalarını geliştirmek için çalışmalar yaptınız mı?		
10. Müşteri düşünce ve önerilerini değerlendirdiniz mi?		

## DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise “Ölçme ve Değerlendirme”ye geçiniz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri yazınız.

1. Mal ve hizmet sektöründe müşteri memnuniyeti; müşterinin isteğine uygun talep edilen ....., ....., almak, gerekli evrakları tanımak, düzenlemek, ilgili tarafları bilgilendirilmek ve özel sipariş edilen mal veya hizmeti teslim etmekle mümkündür.
2. Firmalar müşteri özel sipariş formlarını doldurarak ilgili birimlere..... bilgisini iletirler.
3. ...., .....tüketim gereksinimini karşılamak amacıyla isteğe uygun taleplerin tümünü ifade eder.
4. .... ,talebi üzerine özel sipariş bilgileri alınmalıdır.
5. Özel siparişlerde renk,ölçü gibi tüm detaylı bilgilerin ....., ..... bilgiler olması gerekmektedir.
6. Birçok firmada ....., ..... müşteri tarafından onaylandıktan ve ödemesi alındıktan sonra imalatına başlanır.
7. Günümüzde ..... ortamda güncel süreç izleme hizmeti müşteriye sunulmaktadır.
8. Günümüzde danışmanlık, eğitim, tanıtım ,sağlık, kozmetik, güzellik, çeşitli hizmetler, eğlence,taşımacılık,tanıtım vb .hizmet sektörlerinde müşteri talebine uygun....., .....alınmaktadır.
9. Hizmet siparişleri, .....,.....doldurularak sağlanır.
10. Müşteri .....doğrultusunda alınan siparişin zamanında eksiksiz istenilen kalitede müşteriye sunulması,hizmetin devamlılığı için gereklidir.

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-2

## AMAÇ

Bu faaliyette kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda gerekli ortam ve koşullar sağlandığında müşterinin isteğine uygun, talep edilen tadilat işlemleri yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Mal ve hizmet sektöründe kullanılan tadilat formlarını araştırınız.
- Tadilat formlarının doldurulmasında dikkât edilecek noktaları araştırınız.
- Elde ettiğiniz bilgileri arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 2. TADİLAT

Mal ve hizmet sektöründe müşteri memnuniyeti; müşterinin isteğine uygun talep edilen tadilat bilgisini almak, gerekli evrakları tanımak, düzenlemek, formları ilgili birimlere iletmek, talep edilen tadilat işlemlerini yapmak, ürün teslim işlemlerini yapmakla mümkündür.

İşletmeler tüm çabalarını ürün ve hizmet kalitesini yükseltmeye ayırmalıdır. Bu anlayış tüketicilerin sorunlarının ve gereksinimlerinin çözümünü sağlayacaktır. Ayrıca yalnızca ürün satmakla yetinmedikleri, ürünün kalitesi ve rakip malların kalite ve özelliklerini birbirinden farklarını bildikleri ve müşterinin ödedikleri paranın karşılığında en iyi kaliteyi tercih edeceklerini bilmelerinin göstergesidir.

### 2.1. Tanımı

“**Tadilat**” kelime anlamı itibari ile herhangi bir şeyin yenilenmesi revize edilerek değiştirilmesi anlamı taşır. Tadilat her sektörde aynı anlama gelir. Ürünün temel yapısına dokunmadan yüzeysel anlamda yapılan değişiklikler, eksiltme, artırma, değiştirme gibi işleri kapsar.

## 2.2. Tadilatın Önemi ve Kapsamı

Tadilatın temel amacı; tadilatın plânlanan sürede ve hedeflenen kalitede oluşturulmasıdır. Tadilatların işin ehli kişilerce yapılması, tadilatlarda müşteri talebi doğrultusunda hareket edilmesi, müşterinin tadilatın alınmasından ürünün teslimine kadarki süreçte içinin rahat etmesi ve memnun kalması gereklidir.

Tadilat talebinde bulunulacak firma, her zaman tescil belgeli, piyasa tarafından tanınmış en önemlisi müşteri istek ve şikâyetlerine birebir cevap verebilecek şikâyet getirmeyecek özelliklerde olmalıdır.

## 2.3. Yapılacak İşlemler

Tadilat yapılacak ürün için gerekli plânlama yapılır. Tadilat öncesi ve tadilat sonrası yapılması gereken işlemler ilgili birimlerce takip edilerek isteğe uygun ürün tamamlanmalıdır.

İşletmelerin tadilat işlemlerinde üretim ve pazarlamayı aynı anda gerçekleştirmek zorunda kalması, tadilatın satışı yapılacak olan bir “mamul” den çok bir “aktivite” olması, başlıca bir sorundur. Tadilat için işletmelerin bazılarında normal olarak karşılayabileceklerinden daha fazla talepte bulunulabilir. Bu durum, bir terzinin gereğinden fazla tadilat yapması gibi ister istemez kaliteli hizmet üretimini engelleyebilir.

İşletmelerin olası tadilat taleplerini istenilen kalitede gerçekleştirmesi için gerekli tedbirleri alması önemlidir.



Resim 2.1: Müşteri tadilatının titizlikle yapılması

### 2.3.1. Tadilat Öncesi İşlemler

Tadilat işlerinde ilk olarak tadilat yapılacak kısma keşif yapılır. Keşiften sonra yapılacak işlerin sıralaması çıkartılır. Keşif sonrasında ilgili birimlerce projelendirme yapılarak ön çalışmalar tamamlanır. Bu işlemden sonra ürün seçimi kararlaştırılır ve sözleşme yapılır. Sözleşmeden sonra tadilat işine başlanarak en kısa süre içerisinde teslim edilir.

Yapılacak tadilat işlerinde en önemli şeylerden birisi planlı ve projeli çalışmaktır. Tecrübeli teknik ekiplerle çalışmanın faydaları, teknik ekiplerin iş programlarını bilmeleri ve programların dışına çıkmadan tadilat işlemlerini yapabilmeleridir. İş akışını iyi ayarlamak, bir sonraki tadilatın öncekiyle çakışmamasını sağlar. Böylece maliyetler artmaz ve işler zamanında teslim edilir.



**Resim 2.2: Tadilatta plânlı olmanın önemi**

Tadilat ve teslimat kapsamında başlanılacak onarımlarda müşterinin isteğine uygun olarak işlemler planlanmalı ve ilgili birimlere iletilmelidir. Müşterinin tadilat sürecini takip edebileceği bir kanal oluşturularak müşteri bilgilendirilmelidir.

Tadilat birçok sektörde yapılabilir. Örneğin, bir evin tadilatı yapılabileceği gibi bir eteğin tadilatından ya da bir ayakkabının tadilatından bahsetmekte mümkündür. Tadilatı yapılacak ürünlerin özellikleri birbirinden farklı olduğu için konusunda deneyimli kişiler tarafından yapılması doğru olur. Aksi takdirde müşteri memnuniyeti sağlanamayacağı düşünüldüğünde bu durum firmalar açısından uzun vadede ekonomik anlamda ciddi kayıplara yol açacaktır.

<b>FİRMA ADI&amp;LOGOSU</b>	
<b>TARİH:</b>	
<b>MÜŞTERİ ADI:</b>	
<b>E-MAİL ADRESİ:</b>	
<b>ADRESİ:</b>	
<b>TEL:</b>	
<b>KOD</b>	
<b>ML CİNSİ</b>	
<b>RENK</b>	
<b>YAPILACAK İŞLEMLER</b>	
<b>ALİŞ TARİHİ</b>	
<b>TESLİM TARİHİ</b>	
<b>ONAY:</b>	

Çizim 2.1: Müşteri tadilat formu örneği

### 2.3.2. Tadilat sonrası işlemler

Teknoloji giderek sınırlarına dayanmaktadır. Dolayısı ile ürün çeşitliliği yavaşlamakta, hizmette kalite ön plana çıkmaktadır. Üretici ve hizmet verenlerin de, bu kapsamda dijital yaşamın kurallarını bir an önce öğrenmeleri gerekmektedir.

Tadilat sonrası tüm işlemlerde elektronik ortamda iletişim kolaylığı sağlanmalı, hizmet kalitesi için bunun gerekliliğine inanılmalıdır.

Ürün üzerinde yapılan değişiklikler müşterinin isteğine uygun tamamlandıktan sonra müşteriye teslim edilir. Tadilat sonrası ortamın düzen ve temizliği yapılarak diğer tadilat işlemleri için gerekli düzenlemeler tamamlanır.



**Resim 2.3: Tadilatın müşteri isteğine uygunluğu**

## 2.4. Ürün Teslimi

Siparişe uygun üretilen mal ve hizmetlerin müşteriye teslimi üretimin son basamağını oluşturur. Ürün müşteriye teslim edilirken firmanın bağlı bulunduğu mal müdürlüğünden tasdik edilen irsaliyeler ve diğer evraklar kullanılır.

Sipariş formuna uygun olarak hazırlanan ürün müşteri tarafından teslim alınacaksa müşteriye telefon ile haber verilir. Müşteri elindeki sipariş formuyla gelir, ürünü kontrol eder, ödemesini yaparak teslim alır. Müşteriye sevk irsaliyesi ve fatura kesilir. Ürünler sevk irsaliyesi olmadan firma dışına çıkarılmaz.

Müşterinin uzak mesafede olması durumunda siparişler kurye ile gönderilir. Kuryeler belirli bölgelerdeki müşterilere ait siparişleri hazırlar, paketler, sevk irsaliyelerini hazırlar. Satış yaptıklarında fatura düzenlerler. Teslim süresi siparişin geçerlilik kazandığı tarihten itibaren başlar. Özel siparişlerde teslimat herhangi bir tarihe bağlandıysa o süre içerisinde teslimat gerçekleştirilir.



**Resim 2.4: Müşteriye ürünü zamanında teslim edilmesi**

## **2.5. Müşteri Görüşlerini Alma ve Değerlendirme**

Müşteri özel isteğine göre hazırlanan siparişler zamanında teslim edilir. Eksik veya istenilenden farklı siparişler teslim edilmez. Müşteri memnuniyeti işletmenin kazancının sürekliliğini sağlar. Müşterilerin düşünceleri ve görüşleri bu sebeple önemlidir. Müşterilere, düşüncelerini ifade eden anketler doldurtulur veya müşterinin düşünceleri yazılı olarak not alınır. Her müşteri memnuniyeti bir sonraki özel sipariş için referans olacağından bu görüşlerin özenle muhafazası gereklidir.



**Resim 2.5: Müşteri görüşlerinin önemi**



Sipariřten sorumlu firma yetkilileri tarafından mşşteri gşrşşleri değerlendirilir, herhangi bir şneri veya eleştiri varsa bu doğrultuda iyileştirmeye gidilir. Firmaların gşrşş ve şneriler doğrultusundaki yapılandırılmaları toplam kaliteyi artırır.



**Resim 2.6: Anket sonuçlarının değerlendirilmesi**

## UYGULAMA FAALİYETİ

Bir tadilat işlemini kurallarına uygun şekilde arkadaşlarınızla birlikte canlandırınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Canlandırmada görev alacak grubu belirleyiniz.	➤ Gönüllü ve istekli arkadaşlarınızı seçebilirsiniz.
➤ Kendinizi tadilattan sorumlu eleman olarak tanımlayınız.	➤ Tadilat elemanının yapması gereken işleri not ediniz.
➤ Gruptaki kişilere diğer rolleri paylaşınız.	➤ Grup arkadaşlarınıza diğer rolleri seçme şansı verebilirsiniz.
➤ Gerekli araç-gereç ve ortamı hazırlayınız.	➤ Araç-gereç ve ortamı hazırlamak için öğretmeninizden destek alabilirsiniz. ➤ Firmalardan edineceğiniz formları kullanabilirsiniz.
➤ Rollerinizle ilgili araştırma yapınız.	➤ İnternette ve firmalardan yararlanabilirsiniz.
➤ Müşterinin talebini dinleyiniz.	➤ Müşterinin isteğini doğru anlamak için dikkatli dinleyebilirsiniz.
➤ Tadilat için gerekli keşif ve incelemeyi yapınız.	➤ Tadilat yapılacak hizmet hakkında ön incelemede bulunabilirsiniz.
➤ Müşteriyle irtibata geçiniz.	➤ Haberleşme araçlarından en hızlı olanı tercih edebilirsiniz.
➤ Tadilat formunu doldurunuz.	➤ Yazı ve rakamları okunaklı yazabilirsiniz. ➤ Müşterinin isteklerini doğru not almaya özen gösterebilirsiniz.
➤ Gerekli araç ve gereçler hakkında müşteriye bilgilendiriniz.	➤ Süreç hakkında firmalardan ve internette bilgi edinebilirsiniz.
➤ İlgili birimlere tadilatı iletiniz.	➤ Haberleşme araçlarından en hızlı olanı tercih edebilirsiniz.
➤ Zamanında teslimatı yapınız.	➤ Teslimat işlemini taahhüt edilen tarihte yapmaya özen gösterebilirsiniz.
➤ Müşteri öneri ve görüşlerini alınız.	➤ Görüş ve önerileri değerlendirebilirsiniz. ➤ Müşteri öneri ve görüşlerini not ederek ilgili birimlere iletebilirsiniz.
➤ Canlandırma bittikten sonra sonucu tartışınız.	➤ Olumlu ve olumsuz girişimleri belirleyebilirsiniz. ➤ Tartışırken ses düzeyinizi kontrol edebilir ve dili doğru kullanmaya özen gösterebilirsiniz.

## KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadığınız beceriler için **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Teslim edilecek ürünü teslim için hazırladınız mı?		
2. Tamamlanan ürünü siparişe göre kontrol ettiniz mi?		
3. Müşteriyle irtibat kurdunuz mu?		
4. Belirli bir adrese gönderilip gönderilmeyeceğini kontrol ettiniz mi?		
5. Adrese gönderilecek ürün için gerekli irtibatı sağladınız mı?		
6. Sevk irsaliyesi ve fatura düzenlediniz mi?		
7. Müşteriye ürünü zamanında teslim ettiniz mi?		
8. Müşteri görüşlerini aldınız mı?		
9. Alınan görüş ve önerileri gerekli birimlere ilettiniz mi?		

## DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “**Hayır**” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “**Evet**” ise “Ölçme ve Değerlendirme”ye geçiniz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

1. ....kelime anlamı itibari ile herhangi bir şeyin yenilenmesi revize edilerek değiştirilmesi anlamı taşır.
2. Tadilatın plânlanan .....ve.....kalitede oluşturulması tadilatın temel amacıdır.
3. Tadilat..... ve tadilat.....yapılması gereken işlemler ilgili birimlerce takip edilerek isteğe uygun ürün tamamlanmalıdır.
4. Tadilat..... sonra yapılacak işlerin sıralaması çıkarılır.
5. Yapılacak tadilat işlerinde en önemli şeylerden birisi.....çalışmaktır.
6. Ürün üzerinde yapılan değişiklikler.....isteğine uygun tamamlandıktan sonra müşteriye teslim edilir.
7. Sipariş.....uygun olarak hazırlanan ürün müşteri tarafından teslim alınacaksa müşteriye telefon ile haber verilir.
8. ....siparişlerde teslimat herhangi bir tarihe bağlandıysa o süre içerisinde teslimat gerçekleştirilir.
9. Müşteri özel isteğine göre hazırlanan siparişler.....teslim edilmelidir.
10. .Müşterilere düşüncelerini ifade eden .....doldurtulur veya düşünceleri yazılı olarak not alınır.

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise “Modül Değerlendirme”ye geçiniz.

# MODÜL DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

1. ( ) Müşteri memnuniyeti özel sipariş edilen mal veya hizmeti zamanında teslim etmekle mümkündür.
2. ( ) Mal siparişi; tüketim gereksinimini karşılamak amacıyla isteğe uygun taleplerin tümünü ifade eder.
3. ( ) Belirli bir gereksinimi karşılama özelliği bulunan her somut şeyin imal edilmesi hizmet siparişinin kapsamına girer.
4. ( ) Siparişin özelliğine göre teslim süresi değişmez.
5. ( ) Hizmet siparişleri sipariş formu doldurularak sağlanır.
6. ( ) Tadilat ürünün temel yapısına dokunmadan yapılan işleri kapsar.
7. ( ) Müşterinin tadilat sürecini takip edebileceği bir kanal oluşturmaya gerek yoktur.
8. ( ) Siparişe uygun üretilen mal ve hizmetlerin müşteriye teslimi üretimin son basamağını oluşturur.
9. ( ) Müşterinin uzak mesafede olması durumunda siparişlerde olabilecek gecikme önemsizdir.
10. ( ) Firmaların müşteri görüş ve öneriler doğrultusundaki yapılandırılmaları toplam kaliteyi artırır.

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

1	Özel Siparişi
2	Sipariş
3	Mal Siparişi
4	Müşteri
5	Doğru, Tam
6	Özel Siparişler
7	Elektronik
8	Hizmet Siparişleri
9	Hizmet Sipariş Formu
10	Talebi

## ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	Tadilat
2	Sürede-Hedeflenen
3	Öncesi-Sonrası
4	Keşiften
5	Planlı
6	Müşterinin
7	Formuna
8	Özel
9	Zamanında
10	Anketler

## MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1	Doğru
2	Doğru
3	Yanlış
4	Yanlış
5	Doğru
6	Doğru
7	Yanlış
8	Doğru
9	Yanlış
10	Doğru

# KAYNAKÇA

- Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Tüketici ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü **Tüketici Rehberi**
- ŞİMŞEK Muhittin, **Toplam Kalite Yönetimi**
- TEK Ö.Baybars, **Pazarlama İlkeleri**
- [www.megep.meb.gov.tr](http://www.megep.meb.gov.tr)
- <http://www.tuketiciler.org>
- [www.tuketicihaklari.org.tr](http://www.tuketicihaklari.org.tr)