

## ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜR KILAVUZU

### 1. Sorumluluk ve Raporlama

- Satış ve Pazarlama Müdürü, sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'nın gözetiminde, şikayet yönetimi sürecinin tamamını denetler.
- Tüm departman müdürleri sürecin yürütülmesinden kolektif olarak sorumludur.
- Çalışanlar ve paydaşlar, karşılaşılan şikayetleri derhal Satış ve Pazarlama Müdürü'ne bildirmelidir.

### 2. Şikayet Kanalları

- Şikayetler için çeşitli kanallar bulunmaktadır. Bunlar arasında telefon hatları, e-posta, online formlar, sosyal medya, anketler, incelemeler ve üçüncü taraf platformlar bulunmaktadır;

- o Alarm Merkezi Telefon Hatları:  
+90 216 709 1 772 / +90 850 433 1 772
- o E-posta:  
[redstar@redstar.com.tr](mailto:redstar@redstar.com.tr),  
[sales@redstar.com.tr](mailto:sales@redstar.com.tr),  
[marketing@redstar.com.tr](mailto:marketing@redstar.com.tr) veya kişisel e-posta adresleri,
- o Online Canlı Destek Aracı,
- o Web Sitesi Geri Bildirim Formları:  
<https://redstar.com.tr/tr/iletisim/bize-ulasin>,
- o Sosyal Medya;
  - Instagram [@rsaredstaraviation](https://www.instagram.com/rsaredstaraviation),
  - LinkedIn [Redstar Aviation](https://www.linkedin.com/company/redstar-aviation),
  - Facebook [RedstarAviation](https://www.facebook.com/RedstarAviation),

### 3. Raporlama Prosedürü

Şikayet detayları, şikayetçi bilgileri, hizmet detayları, şikayet açıklaması vb. ilgili bilgiler içeren bir rapor şeklinde

## COMPLAINT MANAGEMENT PROCEDURE GUIDELINE

### 1. Responsibility and Reporting

- Sales and Marketing Manager (S&M Manager) oversees the entire complaints management process under the supervision of responsible Deputy General Manager.
- All department managers are collectively responsible for the execution of the process.
- Employees and stakeholders must promptly report complaints encountered to the S&M Manager.

### 2. Channels for Complaints

- Various channels are available including hotlines, emails, online forms, social media, surveys, reviews, and third-party platforms;

- o Alarm Center Hotline(s):  
+90 216 709 1 772 / +90 850 433 1 772
- o E-mail:  
[redstar@redstar.com.tr](mailto:redstar@redstar.com.tr),  
[sales@redstar.com.tr](mailto:sales@redstar.com.tr),  
[marketing@redstar.com.tr](mailto:marketing@redstar.com.tr)  
or personal mail addresses,
- o Online Chat Support Tool,
- o Website Feedback Forms;  
<https://redstar.com.tr/en/contact/get-in-touch>,
- o Social Media;
  - Instagram [@rsaredstaraviation](https://www.instagram.com/rsaredstaraviation),
  - LinkedIn [Redstar Aviation](https://www.linkedin.com/company/redstar-aviation)
  - Facebook [RedstarAviation](https://www.facebook.com/RedstarAviation)

### 3. Reporting Procedure

Complaint details must be reported to [marketing@redstar.com.tr](mailto:marketing@redstar.com.tr) including relevant information such as complainant details, service details, complaint description, etc

[marketing@redstar.com.tr](mailto:marketing@redstar.com.tr)  
bildirilmelidir.

adresine

#### 4. İlk Yanıt

Şirket içinde görevlendirilmiş olan araştırmacı, müşteriye alındı onayı sağlar ve analiz sürecini başlatır.

#### 5. Şikayet Önceliklendirme

Şikayetler, konunun ciddiyet ve aciliyetine dayalı olarak çözüm için uygun süreçlerle birlikte Yüksek (**en fazla 2 iş günü içinde** sonuçlandırılmalıdır), Orta (**en fazla 5 iş günü içinde** sonuçlandırılmalıdır) veya Düşük Risk (**en fazla 10 iş günü içinde** sonuçlandırılmalıdır) olarak kategorize edilir.

#### 6. Araştırma ve Kök Neden Analizi

Görevli araştırmacı, tüm ilgili paydaşları konuya müdahil ederek ve ilgili bilgileri toplayarak, kök nedeni belirlemek için kapsamlı bir araştırma yapar.

#### 7. Çözüm Süreci

Satış ve Pazarlama Departmanı, tespit edilen sorunlara yönelik kapsamlı bir plan sunarak çözümü şikayetçiye bildirir.

#### 8. Uygulama ve Takip

Satış ve Pazarlama Departmanı, şikayetlerde çözümü denetler ve geliştirmenin uygulanmasını sağlar ve şikayetçi ile uygulama konusunda iletişim kurar.

#### 9. Geri Bildirim ve Kapanış

- Satış ve Pazarlama Departmanı, şikayetçilerden çözümün memnuniyeti değerlendirmek için geri bildirim toplar.

- Şikayetler, şikayetçi ile anlaşmaya varıldığında veya altı ay içinde çözülmezse yasal bir süreç olmaksızın otomatik olarak kapanır.

#### 4. First Response

Designated investigator provides a confirmation of receipt to the client and initiates the analysis process.

#### 5. Prioritization of Complaints

Complaints are categorized as High (should be concluded within a **maximum of 2 business days**), Medium (should be concluded within a **maximum of 5 business days**), or Low Risk (should be concluded within a **maximum of 10 business days**) based on severity and urgency, with corresponding timelines for resolution.

#### 6. Investigation and Root Cause Analysis

Assigned investigator conducts a thorough investigation to determine the root cause, involving stakeholders and gathering relevant information.

#### 7. Resolution Process

S&M Department communicates the resolution to the complainant, providing a comprehensive plan addressing identified issues.

#### 8. Implementation and Follow-Up

S&M Department oversees resolution and development implementation at complaints and communicate subject implementation with the complainant.

#### 9. Feedback and Closure

- S&M Department gathers feedback from complainants to assess satisfaction with the resolution.

- Şikayetler, şikayetçiyle uzlaşmaya varıldığında veya çözümlenemediği takdirde, hukuki süreç başlatılmamışsa altı ay sonra otomatik olarak kapatılır.

#### **10. Kayıt Tutma ve Analiz**

- Şikayetlerin, araştırmaların, çözümlerin ve takip eylemlerinin kapsamlı kayıtları tutulur.

- Şikayet verileri; trendleri, tekrarlanan sorunları ve iyileştirme alanlarını belirlemek için düzenli olarak Yönetime rapor edilmek üzere analiz edilir.

#### **11. İletişim ve Eğitim**

- Süreç boyunca şikayetçilerle net ve zamanında iletişim kurulur.

- Prosedür, tüm çalışanlara ve paydaşlara iletilir ve anlayış ve uyuma yönelik gerekli eğitim oturumları düzenlenir.

#### **12. Gözden Geçirme ve İzleme**

Prosedür, iç denetimler veya değerlendirmeler aracılığıyla ilgili paydaşlardan gelen bilgiler ile birlikte verimlilik açısından gözden geçirilir.

#### **13. Anahtar Performans Göstergeleri (KPI'lar)**

Süreç ve performansı değerlendirmek amacıyla Müşteri Şikayet Oranı, Şikayet Çözüm Oranı ve Şikayet Çözüm Süresi Oranı KPI'ları izlenir.

- Complaints are closed upon reaching a settlement with the complainant or automatically after six months if unresolved with the condition of no legal process.

#### **10. Record Keeping and Analysis**

- Comprehensive records of complaints, investigations, resolutions, and follow-up actions are maintained.

- Complaint data is analyzed to identify trends, recurring issues, and areas for improvement, reported to Management regularly.

#### **11. Communication and Training**

- Clear and timely communication with complainants is established throughout the process.

- The procedure is communicated to all employees and stakeholders, with required training sessions provided for understanding and adherence.

#### **12. Review and Monitoring**

The procedure is reviewed for effectiveness through internal audits or assessments, with inputs from relevant stakeholders.

#### **13. Key Performance Indicators (KPIs)**

Monitoring of KPIs including Customer Complaint Rate, Complaint Resolution Rate, and Complaint Resolution Time Rate to assess process and performance.