

## INBOUND ( İÇ ARAMA ) HİZMETLERİ

### 1. MÜŞTERİ BİLGİLENDİRME

- Müşterilerin memnuniyetini artırmak amacı ile şikayet , talep , öneri ve memnuniyetlerinin , karşılanması ve yönetilmesidir.

### 2. ŞİKAYET YÖNETİMİ

- Müşterilerden gelen şikayet çağrıları Müşteri Hizmetleri Yetkilileri tarafından profesyonel bir şekilde karşılanıp,değerlendirilip ilgili şikayet kategorisine göre yanıtlanır.
- Şikayet konusunda gelen çağrılar ile ilgili gerekli işlemler başlatılarak sorun çözüme ulaştıktan sonra, müşteri tekrar aranarak bilgilendirilir.

### 3. KRİZ DESTEK

- İşletmeye gelen yoğun çağrı taleplerini karşılanması sırasında yaşanan yetersiz durumlarda eğitimli Müşteri Hizmetleri Yetkililerimiz tarafından acil olarak çağrı karşılama hizmeti sunulur.
- Hizmete ait raporlar detaylı olarak düzenlenir ve hizmet sonunda işletme bilgilendirilir.

### 4. SİPARİŞ ALMA

- Müşterilerin sipariş ile ilgili talepleri karşılanır , bilgileri teyit edilir , güncellenir daha sonra sipariş onayı dahilinde işletmenin yazıcılarından çıktı olarak yada sipariş ekranlarında görüntüleme şeklinde işletmeye hizmet sunulur.

### 5. TAHSİLAT ARAMALARI

- Müşterileriniz , Müşteri Hizmetleri Yetkililerini arayarak tahsilat işlemi ile ilgili bilgilendirme yapılır.

### 6. RANDEVU YÖNETİMİ

- Randevu sistemi ile hizmet verilmek istenen müşterilere randevu saat ve yeri hakkında randevu kayıt işlemi gerçekleştirilir , doğrulama amacıyla müşteriye bilgi verilir.

### 7. SATIŞ SONRASI DESTEK

- Telefon ile yapılan satış sonrasında destek talep eden müşterilerin soruları Müşteri Hizmetleri Yetkilileri tarafından karşılanarak , işletme yetkilileri ile doğrulama sağlanıp müşteriye gerekli bilgi verilir.

#### GENEL MERKEZ

Esentepe Mh. Ecza Sk. Pol Center Plaza  
No:4 1.Levent/İSTANBUL  
Çağrı Merkezi : 0 (850) 888 1 424  
bilgi@aktif24.com  
kurumsal@aktif24.com

#### BOLU ŞUBE

Bahçelievler Mh. Yasemin Sk.  
Baykal Arı Apt. No:4/3  
Merkez/BOLU

#### ANKARA ŞUBE (KOÇ KULE)

Söğütözü Mh. Söğütözü Cd.  
Koç İki Kuleler Kat:3  
Çankaya/Ankara