



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ BİRİM SORUMLUSU GÖREV TANIMI

Doküman Kodu	KYT-GRV-01
Yürürlük Tarihi	19.01.2015
Revizyon Tarihi/No	15.11.2018/02
Baskı No	01

TANIMI:

Kırıkkale Üniversitesi üst yönetimi tarafından belirlenen amaç ve ilkelere uygun olarak; birim amiri tarafından görevlendirilen personeldir.

ORGANİZASYONDAKİ YERİ:

Müşteri Memnuniyeti Yönetimin Temsilcisine ve Müşteri Memnuniyeti Birim Temsilcisine bağlı olarak çalışır.

GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI:

- TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi için kendi birimine ait ve Müşteri Memnuniyeti Birim Temsilcisi tarafından verilen görevleri yerine getirmek.
- Birimi içerisindeki TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyon işlemlerini yerine getirmek.
- Üniversitede müşteri odaklılık kavramının bilincinde olunmasının ve bu bilincin yaygınlaştırılmasının sağlanmasına yönelik faaliyetlerde bulunmak.
- TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili Üniversite Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisinin ve Müşteri Memnuniyeti Birim Temsilcisinin vereceği görevleri yerine getirmek.
- Müşteri Memnuniyeti konusunda eğitimini almış olmak.
- Kuruluş tarafından belirlenen TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi raporlama şartlarına uymak.
- Müşterilere nazik bir tarzda davranmalı ve şikayetlerini hızlı şekilde cevaplandırmalı veya bunları uygun kişilere yönlendirmek.
- İyi kişisel ilişkiler kurmalı ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmak.
- Görevlerinden dolayı Üniversite Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisine ve Müşteri Memnuniyeti Birim Temsilcisine karşı sorumlu olmak.

GÖREVIN GEREKTİRDİĞİ NİTELİKLER:

- TS EN ISO 10002 Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili eğitimler almış olmak.