

Müşterilerimizle Etkili İletişim

İLETİŞİM VE GERİ BİLDİRİM

Migros olarak şirket değerlerimiz ve müşteri odaklı yaklaşımımız doğrultusunda, başarının toplum için değer yaratılmasından geçtiğine inanıyoruz. Paydaşlarımız ile birlikte başarıya ulaşmak ve müşterilerimizin alışveriş deneyimini en üst seviyeye çıkarmak için iletişim kanallarımızı geliştiriyor, müşterilerimizin beklenti ve geri bildirimlerine hızlı ve etkin şekilde yanıt vermeye özen gösteriyoruz. Bu kapsamda, çalışmalarımızı sahip olduğumuz **TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi** gerekliliklerine uygun şekilde gerçekleştiriyoruz. Müşterilerimizden gelen tüm geri bildirimleri kayıt altına alıyor, gizlilik esasları doğrultusunda değerlendiriyor ve en geç 48 saat içerisinde objektif çözümler üretiyoruz. 2020 yılında, iletişim kanallarımız aracılığı ile yaklaşık **2.000.000 müşteri geri bildirimini** aldık. Müşterilerimizden gelen tüm talep ve öneriler doğrultusunda ilgili birimlerimiz değerlendirmeler gerçekleştirdi ve **çağrılarının %90'ı** hedeflenen süre içerisinde çözümlendi.

Dijitalleşmenin etkisi ile değişen tüketici alışkanlık ve ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak müşterilerimizin günlük hayatlarında tercih ettiği her kanalı bir iletişim aracı olarak değerlendiriyoruz.



Bu doğrultuda, dijital altyapımızı geliştiriyor ve müşterilerimiz ile etkileşim kurduğumuz kanalların sayısını artırıyoruz. 2020 yılında çalışmalarına başladığımız **'Migros Etkileşim Platformu'** ile yapay zeka destekli uygulamalar kullanarak müşterilerimizin muhtemel sorularını öngörmeyi planlıyor, ihtiyaca uygun "self servis çözümler" sunmayı hedefliyoruz.

Şirketimizi ve sektörümüzü ilgilendiren konu ve paylaşımları sosyal medya üzerinden takip ediyoruz. Müşterilerimizin talep, soru ve ihtiyaçlarını, doğrudan resmi sosyal medya hesaplarımıza yöneltilmemiş olsa dahi yanıtıyor ve çözüme ulaştırıyoruz. Bu kapsamda, 2020 yılında sosyal medya üzerinden tarafımıza iletilen **4.700.000 iletiyi takip ve analiz ettik.** **"Sosyal Medya Takip Ekranlarımız"** aracılığı ile sektörümüze dair yeni gelişmeleri, öne çıkan paylaşımları ve bunların paydaşlarımıza etkilerini anlık olarak takip ediyor ve bu doğrultuda gerekli aksiyonları hızlıca alıyoruz.



MIGROS

macroonline

MIGROS
sanalmarket

MÜŞTERİ İLETİŞİM KANALLARIMIZ

İletişim Kanalı	İletişim Adresi	Alınan Aksiyonlar
Müşteri İletişim Merkezi Hattı	444 10 44	444 10 44 Müşteri İletişim Merkezi hattı ile Migros, Macrocenter Sanal Market, Macroonline ve Migros Hemen ve ile ilgili tüm iletiler cevaplanmaktadır.
WhatsApp Hattı Kurumsal WhatsApp Hattı	0530 915 45 45 0530 300 13 00	530 300 13 00 Kurumsal WhatsApp hattı üzerinden ulaşan tüm iletiler chatbot ile cevaplanmakta ve aynı kanaldan canlı destek hizmeti verilmektedir.
Mutlu Müşteri Hattı	444 75 15	444 75 15 Mutlu Müşteri Hattı ile Tazedirekt ile ilgili tüm iletiler cevaplanmaktadır.
Kurumsal E-Posta Adresleri	iletisim@migros.com.tr etik@migros.com.tr surdurulebilirlik@migros.com.tr	Kurumsal e-mail adreslerimiz üzerinden ulaşan tüm geri bildirimler yanıtlanmaktadır.
Sosyal Medya Platformları	Migros Money mobil uygulama Migros Sanal Market mobil uygulama Twitter Facebook Instagram Linkedin	Migros sosyal medya hesapları ve Migros mobil uygulamasından ulaşan tüm geri bildirimler yanıtlanmaktadır.

Taze
Direkt

MÜŞTERİ İLETİŞİM KANALLARIMIZ

İletişim Kanalı	İletişim Adresi	Alınan Aksiyonlar
Mutlu Müşteri Hattı	444 75 15	444 75 15 Mutlu Müşteri Hattı ile Tazedirekt ile ilgili tüm iletiler cevaplanmaktadır.
Sosyal Medya Platformları	Twitter Facebook	Tazedirekt sosyal medya hesapları üzerinden ulaşan tüm geri bildirimler yanıtlanmaktadır.

MEMNUNİYET VE MARKA ARAŞTIRMALARI

Önceliklerimiz arasında yer alan müşteri memnuniyeti ve bağlılığının sağlanması adına müşterilerimizin beklentilerini ölçüyor, yenilikçi çalışma yöntemlerimiz ile hizmet kalitemizi en üst seviyeye taşımaya devam ediyoruz. Araştırma yöntemlerimizi, müşterilerimizin beklentilerini daha iyi anlamak ve bunlara yönelik çözümler üretmek adına etkin olarak kullanıyor, müşterilerimizden aldığımız geri bildirimler ile bu yöndeki hedef ve stratejilerimizi belirliyoruz. Bu kapsamda, 2020 yılında, kurum içi projelerimiz kapsamında **136 online anket ve 79.740 kişiyi kapsayan** tüketici ve trend araştırmaları gerçekleştirdik.

Aynı zamanda markalarımızın marka değeri ve karakterini belirlemek için çeşitli yöntemlerle araştırmalar gerçekleştiriyoruz. 2019 yılında Migros Sanal Market'in marka karakterini belirlemek amacıyla Thinkneuro ile gerçekleştirdiğimiz nöro-araştırma ile Türkiye Araştırmacılar Derneği (TÜAD) tarafından İç Görülü Baykuş kategorisinde Gümüş Baykuş ödülüne layık görüldük. Nielsen ile gerçekleştirdiğimiz **Covid-19 Sonrasında Yeni Normalde Tüketici Trendleri** konulu araştırmamızla **Consumer Goods Forum web sitesinde** bugüne kadar en çok indirilen araştırmaya imza attık. Thinkneuro ve Nielsen IQ ile birlikte anket, fokus grup ve nöro-araştırma yöntemleriyle gerçekleştirdiğimiz **Türkiye'de Sürdürülebilir Ürünler Algısı** araştırmasıyla konuyu çok boyutlu merceğe altına aldık ve sürdürülebilirlik iletişimi yaklaşımımızı yeniden şekillendirdik. Bu raporumuz aynı zamanda, **Consumer Goods Forum web sitesinde** global perakende ve hızlı tüketim ürünleri sektörüne yönelik yayımladığımız ikinci tüketici araştırması raporumuz oldu.

Engelli Dostu Uygulamalarımız

Engelsiz Migros projemiz, engelli ve yaşlı müşterilerimize ayrıcalıklı hizmetler sunma amacımız doğrultusunda 2017 yılında başladı. Proje kapsamında, Migros Sanal Market'in mobil uygulamasını, görme engelli bireylerin kullandığı ekran okuyucu programları ile tam uyumlu şekilde tasarladık. Ayrıca, 2020 yılı itibariyle, **54 ilimizde 'Engelsiz Mağaza' konseptine** uygun şekilde dönüştürülen toplam **346** Migros ve Macrocenter mağazamız bulunuyor.

Engelsiz mağazalarımızda:

- Talebi doğrultusunda alışveriş sırasında eşlik etme hizmeti,
- Yakalarındaki rozetlerinden ayırt edilebilen, işaret dili bilen en az bir çalışanımız,
- Tekerlekli sandalyelerin geçişlerine uygun şekilde raf aralıkları,
- Girişlerinde rampa ve korkuluk,
- Yaşlı müşterilerin ihtiyaç durumunda kullanım için tekerlekli sandalye bulunuyor.

