**CRM-Amazon-Müşteri Şikayet Değerlendirmeleri**

**Teslim Edilmeme**, incelenen toplam 600 şikayet içinde 195 adet şikayet bu konuya aittir ve Amazon için en büyük sorun olarak ilk sırada gelmektedir. Burada çoğunlukla AGT Kurye başta olmak üzere Amazonun kendi firması Kolay Gelsin, MNG Kargo gibi firmalar aracılığıyla teslimatı yapılan kargolar müşterilerin eline ulaşmamaktadır. Bir diğer sorun ise teslim edildi diye işlenip aslında gönderinin teslim edilmemesi sorunu da büyük ölçüdedir. Müşteriye ulaşmayan kargolar ya kaybolmakta ya da geri iadeye dönmektedir. Özellikle AGT Kurye Amazonun müşterilerinde artık olumsuz bir imaj çizdiği açıkça görülmektedir. AGT Kuryenin fiziksel deposu olmaması nedeniyle kargolar teslim edilmediği zaman geri iadeye dönmektedir ve bu kargo firması insanlara güven vermemektedir. Aynı gün kargo söylemine inanarak birçok insan alışveriş yapmaktadır ama bu alışveriş kargonun sonraki gün teslim edilmemesiyle birlikte hüsrana uğramaktadır. Bu yüzden Amazon kullandığı bu kargo firmasını değiştirebilir, kendi kargo firmasına ağırlık verebilir, kargo firmasıyla anlaşarak depo satın alabilir ya da son derece titizlikle gönderilerin teslim edilip edilmediğini ya da neden teslim edilemediğini kontrol ederek müşteriye korku ve merak içinde bırakmamaya yardımcı olabilir. Şikayetlere bakıldığında müşterilerin isteği AGT Kurye ile çalışmasını bırakmasını istemeleridir. Amazon müşterisini kaybetmemek için bu konuda kesinlikle iyileştirmeye gitmelidir.

**İptal-İade-Değişim**, incelenen toplam 600 şikayet içinde 135 şikayet ile ikinci sıradadır. Bu sorun teslim edilememe ve müşterilerin iade etmek istedikleri zaman iade kodları alamamaları, kodların yanlış verilmeleri, iadeye dönen gönderilerin satıcıya ulaşmaması ve iade için ürünleri geri kabul etmemeleri ile şikayetler yoğunluktadır. İade süreci çok uzun sürmektedir. Özellikle kampanya dönemlerinde bu durumlar çok fazla yaşanmaktadır. Bu konu müşterileri mağdur etmektedir. Çünkü iadeye gönderilen ürünler satıcıya ulaşmadan müşteriye iadesi yapılmamaktadır ve bu gönderilerin fiyatları yüksek meblağ olduğundan dolayı müşteriler mağdur olmaktadırlar. Diğer bir konu ise müşteriye haber verilmeden iptal edilen siparişler kullanıcıların şans eseri siteye girip görmeleri ile haberleri olmaktadır. Bu konuda da Amazon müşteriyi bu süreçten haberdar edebilecek şekilde senkronize olmalıdır. Müşteri sistemin dışında tutulduğunda firmaya olan bağlılıkları bitme durumuna gelmektedir. Amazon bu konularda tek bir kargo firmasıyla anlaşarak iadeleri sadece anlaştığı kargo firmasından alarak, anında iade sürecine giren gönderi için iki tarafa da eş zamanlı iade kodu göndererek ve iade sürecine müşteriyi de dahil ederek herhangi bir sorun olduğunda müşteriyi habersiz bırakmayarak iade sorunlarını çözebilir. Ayrıca Amazon iade sürecinde ürünün kaybolması durumunda satıcıyla birlikte müşteriye en az bir kısmını anında ödemelidirler. Değişim yapılacak ürünlerde ise kırılabilecek, teknolojik aletler bazında müşteri zan altında bırakılmadan hasarlı ürün satıcı tarafına kanıtlanmasıyla birlikte direkt olarak değişim yapılmalıdır.

**Fiyat-Fatura-Hesap-Ödeme** konusu incelenen 600 şikayet içinde 86 şikayet ile üçüncü sırada yer almaktadır. Bu konuda genel şikayetler, iptal-iade-değişim yaptığı ürünlerin ücret iadelerinin hesaplarına yatmaması yatması gereken ücret iadelerinin çok uzun sürelerde yatması, tek ürün için birden fazla ödeme alınması gibi sorunlarla karşılaşmaktadır. Amazon iptal-iade-değişim yapılan ürünlerin parasını yatırıldığını savunurken, müşteri bu paranın yatmadığını söylemektedir, ne zaman ücret iadesinin olacağı bilgisine ise Birçok müşterisi uzun süreler boyunca iade edilmeyen ödemelerden yakınmaktadır. İnsanların büyük küçük her miktardaki parası değerlidir ve bu yüzden belirtilen günler içinde yapılmayan ödemeler insanlar için büyük sorun olmaktadır. Ne zaman yatırılacağına dair bilgi edinmek istediklerinde ise karşılarında muhatap bulamamakta ve bu yüzden müşterilerin ve diğer insanların Amazona karşı olan güvenleri kırılmaktadır. Bu sebeple müşteriye geri iade edilecek miktarlar müşterileri bilgilendirerek aksaklık oluyorsa bile sürekli bilgilendirerek insanlara güven aşılayarak ödedikleri miktarların onlara kesinlikle geri döneceğine inandırarak mümkün olan kısa süre içinde ücret iadesinin yapılması gerekmektedir. Bu konular için özel bir takip sistemi oluşturulmalıdır. Bir diğer alternatif ise alım satım işleriyle uğraşan firmalar gibi satıcıdan alıcıya ürün ulaşmadan para satıcının hesabına geçmediği gibi bir sitem burada da izlenile bilinir. Böyle bir işlem sonucunda ürün iptal edildiğinde para direkt müşterinin hesabına geri yatabilir ya da iade aşamasına girdiğinde geri yatması gereken ücretin akıbeti müşterinin dahil edildiği takip sistemi ile bilgilendirilebilir.

**Ayıplı Ürün** konusunda Amazon satıcıları tarafından insanlara vaat edilen ürünlerin aynısını göndermemekte ya da gönderilen ürünler hasarlı olarak gönderilmektedir. Bu konuda Amazon, ayıplı, kusurlu ürünlerin gönderilmesini engellemek için kargolanacak ürünlerin hasar tespitini yapan kameralar ile alıcıya gitmeden ürünlerin ayıplı, kusurlu, defolu olup olmadığını saptayabilen bir mekanizma koyarak daha doğru ve kusursuz bir şekilde alıcıya gönderimi sağlanabilir. Yine de böyle bir durumla karşı karşıya kalırsa müşteri satıcı tarafından her türlü destek sağlanmalıdır. Kargo sürecinde gönderinin başına bir şey gelme söz konusu ise depo çıkışı kayıt altında tutulacağı için ve müşteride gönderiyi teslim alırken hasarlı olduğunu kanıtlarsa bu sorunun çözümünü kargo firmasına çözmesi için akılda soru işareti bırakmadan yönlendirile bilinir.

**Tedarik Edememe** konusunda ise Amazon tarafından ürünler tedarik edilemeyerek müşteriler çok uzun süreler boyunca tedarik edilmesini beklemektedir. Böyle bir durumla karşı karşıya kalındığında belirli bir gün sonra müşteriye haber verilerek ürünün tedarik edilemediğini ve otomatik olarak siparişin iptale düştüğü ve anında ücret iadesinin geri yatırarak müşteri mağdur edilmeden sorun çözülebilir. Bir diğer konu ise ürünün fiyatı çıkacağı zaman habersiz iptal edilen siparişlerin önüne geçilmek içinde, satıcı sipariş aldıktan sonra ürünün o ana kadar olduğu kanıtlanacak şekilde bir görüntü işleme sistemi ile tespiti yapılabilir ve sipariş alımıyla entegre edilerek sipariş için ürün raftan alınıp kargolanmadığı sürece sistem hata vermeye devam edebilir. Böylelikle müşteri mağdur duruma düşmekten kurtulmuş olur.

**Eksik-Yanlış Ürün** konusu ise yine Amazon’da bulunan tedarikçilerin, müşterilere vaat ettikleri ürünleri göndermemeleri, gönderilen ürünlerin yanlış olması, verilen çoklu siparişlerin eksik olmasıyla birlikte bu konuda şikâyetler ortaya çıkmaktadır. Bu sorunun önüne geçebilmek için, ürünün en başta ne kadar ağırlıkta ve boyutta olduğu sisteme kaydedilerek ürünün siparişi geldiğinde görüntü işlemeyle birlikte sipariş içeriği ve gönderilecek olan sipariş eşleştirilip aynı olup olmadığı kontrol edilebilinir. Böyle bir sistemin kullanılmasıyla eksik-yanlış ürün gönderiminin önüne geçilebilinir.

**Diğer Konular** ile ilgili sorun ise güvenlik açığıdır. Üye olan insanların kayıtlı kartlarından bilgileri dışında para çekilmekte ya da sipariş vermedikleri ürün için ödeme alınmaktadır. Yine güvenlik açığıyla alakalı bir konu ise müşterilerin onayı alınmadan onlardan habersiz kartlarından aylık olarak AmazonPrime üyeliği için belirli bir ücret kesmeleri müşteriler için sıkıntı olmaktadır. Bu konuda daha açıklayıcı olacak şekilde insanları bilgilendirmelidirler. Çünkü bu aylık alınan üyelik parasını insanlar güvenlik açığı olarak görmekte ve Amazon’u hırsız olarak nitelendirmektedirler. İnsanların bilgileri dışında yurt içi, yurt dışı para çekimi konusunda ise Amazon ekstra güvenlik önlemleri alarak müşterisini mağdur etmeyecek şekilde web sitesini, uygulamasını yeniden tasarlamalıdır

**Geç Teslimat** konusu yine teslim edilememe konusu ile aynı kapıya çıkmaktadır. Özellikle AGT kurye başta olmak üzere insanların kargoları uzun süreler sonra teslim edilmektedir. Birçok insan Amazon Üzerinden alışveriş yaparken, yarın teslim, anında kapınızda söylemlerine inanarak alışveriş yapmakta ve zamanında teslim yapılmadığı için bu konuda şikayetler bulunmaktadır. Bu konuda Amazon kullandığı kargo firmasını değiştirebilir, yeni bir kargo firmasıyla anlaşabilir ya da kendi bünyesinde olan Kolay Gelsin kargosu ile hızlı teslimatlar yapmayı ön plana çıkarabilir. Daha yeni teknolojileri efektif bir şekilde kullanarak da bu sorunun önüne geçebilir. Böylelikle bu konudaki şikayetlerin önüne geçmiş olabilecektir. Yeni gelişen teknolojide sadece kargo firmalarının kullanılması yeni teslimat yöntemlerine geçilmemesi bu şikayetlerin her zaman olacağının da göstergesidir.

**Üyelik İşlemleri** konusunda Amazon yetersiz kalmaktadır. Müşteriler üye olduktan sonra üye hesabıyla ilgili sorunlar yaşamaktadırlar. Hesaplarında yeni bir telefon numarası kullanmaya başlamaları ile birlikte ana hesabı doğrulayamadıkları için hesaplarına hiçbir zaman ulaşamamaktadırlar. Hesaplarını kurtarabilecek iki faktörlü doğrulama sistemi ya da kurtarma için farklı bir e-posta daha isteme olayı getirilmelidir. Bu durumdan dolayı insanlar Amazon üzerinden alışveriş yapmayı bırakmaktadırlar. Bu konuda yardımcı olmaları için de müşteri hizmetleri yetersiz kalmaktadır. Bu konular da iyileştirmeye gidilmelidir.

**Çağrı Merkezi** konusunda ise müşteriler karşılarında muhatap olabileceği bir müşteri temsilcisi bulamamaktadırlar. Ya da müşteri temsilcisine bağlandıklarında onların kaba üslubuna maruz kalmakta ve yanlış yönlendirmelere sonucu müşteri mağdur olmaktadır. Bu konuda Amazon müşteri temsilcisi sayısını arttırabilir, yeni alacağı müşteri temsilcilerinin birçok aşamadan geçirerek müşteriye olan davranışlarının daha sonradan kabalaşmayacağını tespit edebilir ve mevcut müşteri hizmetlerinde çalışan kişileri belirli periyotlarda sınavlara tabii tutarak kaba davranışın, yanlış bilgilendirmenin önüne geçebilir. Müşteri temsilcilerine daha kolay ulaşılabilmesi markaya olan güveni de arttırmaktadır. Bu konu göz önünde bulundurularak profesyonelce çalışılabilecek bir ortam ve ekip kurulmalıdır.

**Hediye Çeki-Kupon** konusunda müşteriler kuponlarını kullanamamakta ya da kazandıkları kuponların ve hediye çeklerinin aktif olmadığını, tanımlanmadığını söylemektedirler. Diğer konu ise aldıkları ürünlerin iptal edildiklerinde hediye çeki olarak yansımakta olduğunu belirtmektedirler. Bu konuda Amazon sistemi iyileştirerek , en azından tanımlanması uzun sürecekse de bu durumu müşteriye belirterek şikayetlerin birçoğunu ortadan kaldırabilir.

**Kaçak-Sahte Ürün** konusunda Amazon tedarikçilerinin ürünlerinin orijinalliğini kanıtlayan belgeler dokümanlar istemelidir. Bu sorunlar büyük bir dikkatle gözden kaçmayacak şekilde incelemelidir. Gerekirse bu konuda satıcıya yaptırım uygulanmalıdır. Böyle bir durum olduğunda müşteriye anında ücret iadesi yapılmalıdır. Ürün kargoya gönderilmeden önce ürünün orijinal ürün olduğunu tanımlayabilecek bir sistem kurabilir. Böylelikle bu konunun da önüne geçebilir.

**Web Sitesi** şikayetlerinde ise üye olan kişiler hesaplarına ulaşamadıklarını ve bu durumunda web sitesi yani Amazon kaynaklı olduğunu dile getirmektedir. Amazon’un web sitesinin güvenlik açığı olduğunu, hesaplarının çalındığını ve hesaplarına ulaşamadıklarını, hesaplarında kendisinin vermediği, bir başkasının hesabını kullanarak alışveriş yaptığı yönünde şikayetler bulunmaktadır. Bunun önüne geçmek için web sitesinde güvenlik açığı ortadan kaldırılmalıdır. Üyelerin bilgisi dışında alışveriş yapıldığında ya da normalde kendileri alışveriş yaptıklarında cep telefonlarına onay kodu göndererek alışverişi doğrulamaları istenebilir.

**Faturasız Ürün** konusunda satıcılar bu konuda daha dikkatli olmalıdırlar. Faturasız bir ürünün iadesi yapılamamaktadır ve birçok müşteri bu yüzden iadelerini gerçekleştirememektedir. Bu yüzden faturalar e-fatura olarak kesinlikle gönderilmelidir. Ekstra olarak fiziksel fatura da gönderiye eklenmeyi unutulmamalıdır ve bu işlem otomatik olarak bir robot tarafından yapılarak faturanın yanlış eklenme ve eklenmeme ihtimali ortadan kalkabilir. Böylelikle bu konuda oluşan sorunlar çözüme ulaşabilir.

**Kampanya-Çekiliş-Hediye** yanıltıcı reklam kampanyaları ile ya da çekilişlerin gerçeği yansıtmadığı konusunda az sayıda şikayet bulunmaktadır. Yapılan kampanyalar müşteriler sepete geldiklerinde tanımlanmadığını söylemektedirler. Böyle bir sorunun ortadan kalkması için kampanya kotasının kaçta olduğunu gösteren ek bir bilgi ekleyerek sepette kampanyayı kullanabilecek kaç kişinin kaldığını görerek tanımlanmama gibi bir durum söz konusu olmaktan çıkabilir. İnsanları yanıltabilecek kampanya ve çekilişlerin önüne geçmek için güvenlik önlemleri alınabilinir.

**Bozuk-Bayat Ürün** gönderimi çok az rastlanılmaktadır. Bu konuda hem Amazon hem satıcılar ekstra özen göstererek ve tarihi geçmiş ürünleri sistemden çıkarmalarını sağlayacak bir robotik sistem kullanarak bu sorun çözülebilir. Müşteriye gitmesi durumunda ise anlaşmalı olan birkaç yerden değişim yapılması sağlanabilinir.

**Ürün Kalitesi** aslında ayıplı ürün ve kaçak-sahte ürünle bağlantılı bir konudur. Bu konu için ürünler belirli gereksinimleri sağladıklarını gösteren teste tabi tutulabilir. Kargoya çıkmadan önce ürünün kalitesinde bir sıkıntı olup olmadığı görüntü işleme sistemleri aracılığıyla tespit edilebilir. Böylelikle kargo daha çıkmadan bu konuda önlem alınmış olabilir Aksi bir durum olması durumunda ise müşterinin değişim yapabilmesi kolaylaştıra bilinir.

**Sipariş Takip** konusunda çalışılan kargo firmalarının bu konuda daha duyarlı olmaları için anlaşmalar yapılabilir ya da Amazon tamimiyle kendi kargo firmasını kullanarak bu sürece daha da müşteriyi dahil ederek kendilerine güven sağlayabilirler. Herhangi bir sıkıntı olduğunda da sipariş takip sisteminde doğru ve açık bir şekilde müşteri bilgilendirilmelidir.

**Kargo Hasar** konusunda Amazon kargo firmasıyla gönderinin hasarlı teslim edilmesi durumunda caydırıcı olacak şekilde bir anlaşma yapılabilir. Çalışılan kargo firması değiştirilmeli ya da Amazon Kendi kargo firmasını kullanabilir.

**Kargo Ücreti** konusunda genellikle yurt dışına iade olarak gönderilecek ürünlerin kargo ücretleri çok yüksek çıkmakta ve bu yüzden gümrükte kalmaktadırlar. Bu durum firma tarafından sorun olmayacak şekilde güvence verilmelidir ve müşteri mağdur edilmemelidir. Bu durumda oluşan iade ücretinin en azından bir kısmı müşteriye geri iade yapılmalıdır.

**Pazaryeri-Mağaza** konusunda ise yurt dışı satıcısının ürünleri gümrükten geçememektedir. Gümrükte kalabilecek, Türkiye’ye gönderim olacak ürünleri filtreleyerek satış yapmasının önüne geçerek bu sorunu ortadan kaldırabilir.

**Reklam-SMS-Mail** konusunda ise Aramex adlı firma ile iade yapılacak ürün için müşteriyle iletişime geçmesi haricinde gereksiz ve rahatsız edici mesajlar göndermesi sorunu mevcuttur. Bu gibi sorunların önüne geçilmesi için Amazon müşteri ile aracı firmayı iletişime girmeyi mecbur bırakmadan iade işlemini kendi otomatik bir şekilde gerçekleştirebilir.

**Son Kullanma Tarihi** geçmiş ürünler konusunda Amazon depo çıkışı öncesinde ürünlerin son kez son kullanım tarihlerine bakabilir ya da tedarikçiye otomatik olarak son kullanma tarihi geçen ürünleri kaldırması için bilgilendirme mesajı göndererek ve kaldırıldığına dair teyit ederek bu sorunun önüne geçebilir.

**Ürün Ambalajı** konusu için incelenen şikayetler arasında 1adet şikayet bulunmaktadır. Bu konuda Amazon daha sağlam bir ürün ambalajı kullanarak ürüne zarar gelmesini engelleyebilir.

**Personel Davranışı** için incelenen şikayetler arasında 1 adet şikayet bulunmaktadır. Bu konuda Amazon müşteri temsilcisi olarak seçtiği kişileri daha titiz davranarak işe alabilir. Böylece müşteriye davranış açısından bir sorun kalmaz.

**Üye Kart-Puan-Mil** konusu Amazon için geçerli olan bir konu olmadığı için bu konuda şikayet bulunmamaktadır.