

	<b>Müşteri İlişkileri Sorumlusu</b> <i>Customer Relations Responsible</i>	<b>Dokuman No</b> <i>Documentation No</i>	NVA-QMS-GT-11
		<b>Yayın Tarihi</b> <i>Issue Date</i>	01.03.2020
		<b>Revizyon No</b> <i>Revision No</i>	01
		<b>Revizyon Tarihi</b> <i>Revision Date</i>	17.08.2020

#### GÖREV VE YETKİLERİ / *DUTIES AND POWERS*

- Bölümünün eksik ve ihtiyaçlarını (çeşitli hizmetler vs.) elemanlarından gelen istekler doğrultusunda veya kendi görüşleri doğrultusunda belirleyerek bunları giderir veya giderilmesi için ilgili birimlere iletir ve takibini yapar / *Determines the deficiencies and needs of the 1st Department (various services, etc.) in line with the requests from the staff or in line with their own opinions and corrects them or conveys them to the relevant units for their correction and follows up.*
- Kalite faaliyetlerinin, sorumluluğu altındaki birimlerde genel hedef ve politikalarını belirler, uygulanmasını sağlar ve sonuçları değerlendirir / *It determines the general goals and policies of the quality activities in the units under her responsibility, ensures their implementation and evaluates the results.*
- Orta ve uzun vadeli satış hedef ve politikalarını Genel Müdürle birlikte oluşturur / *Creates medium and long term sales targets and policies together with the General Manager.*
- Yurtiçi pazar ve HİZMET araştırması yapar ve raporlar / *Domestic market and SERVICE researches and reports.*
- Yurtiçi pazarlama faaliyetlerini güçlendirecek etkinliklerde bulunur, bu kapsamda teknik destek ihtiyacı olan müşterileri ziyaret ederek memnuniyeti sağlar / *It organizes activities to strengthen its domestic marketing activities, and within this scope, it provides satisfaction by visiting customers in need of technical support.*
- Teknik ziyaretler sırasında ortaya çıkan ve müşteri memnuniyetini sağlayacak olan özel promosyon materyalleri hakkında yönetime öneride bulunur ve takibini yaparak sonuçlandırır / *It makes suggestions to the management about special promotional materials that emerge during technical visits and will ensure customer satisfaction and conclude by following up*
- NVA KALITE' nin katılacağı fuarlarda bulunarak, teknik destek verir, fuarlarda sergilenecek ürünleri hazırlar ve satış bölümüne teslim eder / *By attending fairs where NVA Kalite will participate, it provides technical support, prepares the products to be exhibited at the fairs and delivers them to the sales department*
- Belirli periyotlarda, piyasa ihtiyacı belirleme ve karşılama, stratejik teknik planları oluşturma toplantıları yaparak bu paralelde firmayı rakiplere karşı güçlü kılar. / *It makes the company strong against its competitors by holding meetings to determine and meet the market needs and to create strategic technical plans in certain periods.*
- Yurtiçi yeni hizmet potansiyellerini araştırır, fizibilite bilgilerini geliştirir ve yönetimin onayını takiben satış proje ile çalışmaları koordine ederek yeni hizmet portföyünü oluşturur. Bu yeni hizmet fiyatlandırılmasında yönlendirici rol üstlenir / *Searches for new domestic service potentials, develops feasibility information and creates a new service portfolio by coordinating the sales project and the works following the approval of the management. This new service plays a guiding role in pricing.*
- Kalite ve Satış Pazarlama bölümü koordinasyonu ile takip edilecek olan müşteri şikâyetlerini inceler / *Examines customer complaints to be followed up in coordination with the Quality and Sales Marketing department.*

#### ASGARİ NİTELİKLER / *MINIMUM QUALIFICATIONS*

- ✓ Tercihen Üniversite mezunu / *Preferred University Graduate*
- ✓ Benzer bir firmada aynı pozisyonda en az 3 yıl tecrübeli / *At least 3 years of experience in the same position in a similar company*
- ✓ Bilgisayar ve ilgili programları etkin kullanabilen / *Able to use the computer and related programs effectively*
- ✓ Office programlarına hakim / *Good command of office programs*
- ✓ Diksiyonu düzgün etkili iletişim kurabilen / *Can effectively communicate diction properly*

#### Arzulanan Kişisel Davranışlar / *Desired Personal Behaviors*

- Ahlaklı / *Ethical*
- Açık fikirli / *Open minded*
- Diplomatik / *Diplomatic*
- Gözlemci / *Observer*
- Kavrayışlı / *Insightful*
- Çok yönlü / *Multidirectional*
- Azimli / *Plucky*
- Kararlı / *Decided*
- Kendine güvenen / *Confident*
- Metanetli hareket eden / *Acting steadfastly*
- Gelişmeye açık / *Open to improvement*
- Kültürel olarak duyarlı / *Culturally sensitive*
- İşbirliğine açık / *Open to cooperation*

 <b>NVA</b> QUALITY CERTIFICATION	<b>Müşteri İlişkileri Sorumlusu</b> <i>Customer Relations Responsible</i>	<b>Dokuman No</b> <i>Documentation No</i>	NVA-QMS-GT-11
		<b>Yayın Tarihi</b> <i>Issue Date</i>	01.03.2020
		<b>Revizyon No</b> <i>Revision No</i>	01
		<b>Revizyon Tarihi</b> <i>Revision Date</i>	17.08.2020

Müşteri İlişkileri Sorumlusu / *Customer Relations Responsible* :

Atama Tarihi / *Assignment Date*:

Oryantasyon Eğitim Tarihi / *Orientation Training Date*:

Hazırlayan / <i>Prepared by</i> : Melis Özkan (İnsan Kaynakları Sorumlusu / <i>Human Resources Responsibility</i> )	Onaylayan / <i>Approved by</i> : Pelin Öge (Belgelendirme Müdürü / <i>Certification Manager</i> )
	