magazanolsun

TEDARİKÇİ PERFORMANS VE PUANLAMA SİSTEMİ



Tedarikçi değerlendirme sistemi hakkında

Pazaryerimizde sipariş süreçlerinin daha düzenli yürütülmesi, müşteri deneyiminin geliştirilmesi ve tedarikçi performansının şeffaf biçimde takip edilmesi amacıyla 100 puan üzerinden bir değerlendirme sistemi oluşturulmuştur.

Sistem; teslimat, müşteri değerlendirmeleri, soru-cevap performansı ve sipariş hacmini birlikte ele alır. Tedarikçiler kendi süreçlerini bu kriterlere göre takip ederek geliştirilmesi gereken alanları belirleyebilir.

100 puanlık değerlendirme dağılımı

PERFORMANS ALANI	AZAMİ PUAN	DEĞERLENDİRİLEN KONU
Teslimat performansı	30	Siparişin belirtilen süre içinde kargoya verilmesi
Müşteri memnuniyeti ve yorumlar	20	Müşterilerin ürünlere verdiği değerlendirmeler
Müşteri iletişimi ve soru-cevap	30	Ürün sorularının zamanında yanıtlanması
Sipariş hacmi	20	Son üç aydaki başarılı sipariş adedi

Puanlama kriterleri ve açıklamaları

KRİTER	PUAN	AÇIKLAMA
1 iş günü içinde teslimat	+30	Siparişin 1 iş günü içinde teslim edilmesi durumunda belirtilen örnek puan.
Sözleşme süresinde teslimat	+25	Siparişin sözleşmede belirtilen süre içinde teslim edilmesi durumunda belirtilen örnek puan.
Gecikme	−1	Geciken sipariş için belirtilen örnek puan kesintisi.
Müşteri değerlendirmeleri	En çok 20	Müşterilerin ürünlere verdiği puanların ortalaması esas alınır.
Süresinde yanıt	+30	Ürün sorularına belirlenen süre içinde yanıt verilmesi esas alınır.
Geç veya yanıtsız soru	−30	Belirlenen sürede yanıtlanmayan sorular için belirtilen örnek kesinti.
Sipariş hacmi	En çok 20	Son üç aydaki başarılı siparişler; en az 6 sipariş koşulu ve sipariş başına 0,1 puan ifadesiyle değerlendirilir.

PUANLAMA DETAYLARI VE UYGULAMA ESASLARI

1 | Teslimat performansı — En çok 30 puan

Siparişlerin belirtilen sürede tamamlanması teslimat performansının temelidir. Yeni şemada 1 iş günü içinde teslimat için +30, sözleşmede belirtilen sürede teslimat için +25 ve gecikme için −1 puan örnekleri yer almaktadır.

Değerlendirmede başarılı siparişler dikkate alınır; iptal ve iade siparişleri kapsam dışı bırakılır.

2 | Müşteri memnuniyeti — En çok 20 puan

Müşterilerin ürünler için yaptığı değerlendirmeler esas alınır. Yalnızca müşteri değerlendirmesi bulunan siparişler ortalamaya katılır; değerlendirme yapılmamış siparişler bu ortalamayı etkilemez.

3 | Müşteri iletişimi ve soru-cevap — En çok 30 puan

Müşterilerin ürünler hakkında yönelttiği sorulara yanıt verme süresi değerlendirilir. Şemada süresinde yanıt için +30 puan, geç yanıt veya yanıtsız soru için −30 puan örneği bulunur. Kategori puanının tüm soru-cevap performansının ortalamasıyla hesaplanacağı ifade edilmektedir.

4 | Sipariş hacmi — En çok 20 puan

Son üç ayda başarıyla tamamlanan sipariş sayısı dikkate alınır. Şemada puan hesaplamasına katılabilmek için en az 6 sipariş koşulu ve başarılı sipariş başına 0,1 puan ifadesi yer alır. Bu kategorinin üst sınırı 20 puandır.

Tedarikçilerin dikkat etmesi gerekenler

- Siparişleri, belirtilen teslimat ve kargoya verme sürelerine uygun yönetin.
- Ürün bilgilerini güncel tutun ve müşteri sorularına zamanında, açık yanıtlar verin.
- Müşteri değerlendirmelerini takip ederek tekrar eden sorunları iyileştirin.
- Sipariş hacmini ve performans puanlarınızı düzenli olarak kontrol edin.