

Şirketinizle alışveriş yaparken yaşadığım sorunları bildirmek ve bir çözüm talep etmek amacıyla yazıyorum. Başlangıçta ürünlerinizi seçmemin nedeni, hem kaliteye hem de müşteri memnuniyetine verdiğiniz öneme inanmış olmamdı. Ancak yaşadığım deneyim beni derinden hayal kırıklığına uğrattı ve bu durumun çözüleceğini umuyorum.

Karşılaştığım en büyük sorunlardan biri, müşteri hizmetlerinizden aldığım destek eksikliği ve sergilenen ilgisiz tavırlardı. Siparişimle ilgili olarak müşteri temsilcinize birkaç kez ulaşmaya çalıştım; ancak her aramamda farklı temsilcilerle konuşmak zorunda kaldım ve her defasında sorunu baştan anlatmam gerekti. Maalesef, temsilcilerinizin kayıtsız bir tutum sergilediğini, kısa ve yetersiz yanıtlar verdiklerini, endişelerime karşı empati göstermediklerini belirtmek zorundayım. Ayrıca, yanıt süreleri aşırı derecede uzundu. Yoğun talepten dolayı beklemem gerektiği söylendi, ancak bu bekleme süreleri günlerce sürdü. Sorunlarımı çözmek adına yeterli bir çaba sarf edildiğini düşünmüyorum.

Satın aldığım ürünün bazı yönlerinden memnun kaldım; malzeme kalitesi iyi ve dayanıklı görünüyor. Ancak, kullanılabilirlik açısından önemli eksiklikler var. Ürün açıklamasında belirtilen bazı özellikler, gerçek kullanımda etkisiz çıktı. Örneğin, ürünün su geçirmez olduğu belirtilmiş olmasına rağmen, suya maruz kaldıktan sonra sadece birkaç kullanımdan sonra belirgin deformasyonlar oluştu. Bu durum, ürün açıklamalarının doğruluğundan şüphe duymama neden oldu. Ayrıca, ürünün bazı tasarım özellikleri kullanım açısından oldukça rahatsız edici; ergonomik işlevsellikten yoksun olduğunu söyleyebilirim.

Web siteniz de kullanıcı deneyimini olumsuz etkileyen ciddi sorunlara sahip. Öncelikle, site hızı oldukça yavaş; sayfaların yüklenmesi bazen dakikalar alıyor. Bununla birlikte, ödeme sayfasında sık sık hatalarla karşılaştım. Kart bilgilerimi girdikten sonra sayfa dondu ve işlemi tamamlayamadım. Farklı bir tarayıcı kullanmayı denesem de benzer sorunlarla karşılaştım. Bu durum alışveriş sürecini oldukça zorlaştırdı ve siteye olan güvenimi azalttı. Ayrıca, stok bilgisi eksikliği vardı. Ürün sayfasında "stokta var" olarak belirtilmesine rağmen, ödeme yaptıktan sonra ürünün aslında stokta olmadığını öğrendim ve bu durum iade sürecini yaşamama neden oldu.

Satın aldığım ürünün tedarik süreci oldukça gecikti ve vaat edilen teslim tarihini fazlasıyla aştı. Stok sorunlarınız nedeniyle siparişlerin sık sık geciktiğini öğrendim. Bu durum yalnızca benim değil, birçok müşterinizin yaşadığı ortak bir sorun gibi görünüyor. Ürün kalitesine vurgu yaparken, tutarlı ve güvenilir bir tedarik sağlayamıyorsanız müşteri memnuniyetini korumak zor olacaktır. Gecikmiş teslimat, planlarımı aksattı ve bu sorun nedeniyle alternatif seçenekleri değerlendirmeyi düşünüyorum.

Alışverişimi tamamladıktan sonra herhangi bir bilgilendirme almadım. Siparişimle ilgili durum güncellemeleri beklerken, süreci öğrenmek için müşteri hizmetleriyle kendi başıma iletişime geçmek zorunda kaldım. Sipariş süreci boyunca yaşadığım bu iletişim eksikliği, müşteri olarak güvenimi zedeleyen başlıca faktörlerden biriydi. SMS veya e-posta bildirimleri uygulamanız gerektiğini düşünüyorum.

Yukarıda belirttiğim şikayetleri dikkate almanızı ve yaşadığım rahatsızlıkları telafi etmek adına adımlar atmanızı rica ediyorum. Bu sorunları ele almak ve süreci izlemek için daha proaktif bir yaklaşım benimsemenizi öneririm. Diğer müşterilerin benzer sorunlarla karşılaşmaması için tedarik süreçlerinizi, müşteri hizmetlerinizi ve web sitenizi geliştirmek adına bir yol haritası oluşturmanızı tavsiye ederim. Bu deneyim, şirketinize olan güvenimi ciddi şekilde zedeledi ve gelecekte yapacağım alışverişler konusunda beni tereddütte bıraktı.

Geliştirmelerinizi ve yaşadığım sorunların çözümünü görmek için sabırsızlanıyorum.