



Sizlere daima daha iyisini, daha kalitelisini sunmak için çalışıyoruz!

- a) Shell Akaryakıt Ürünleri Kalite Zinciri
- b) Tank Temizliği
- c) Gezici Kalite Kontrol Laboratuvarları
- d) Shell Kalite Kontrol Merkezleri
- e) Bilgisayar-Pompa Bağlantılı Müşteri Satış Ekranı
- f) Shell Akademi
- g) Müşteri Hizmetleri

a) Shell Akaryakıt Ürünleri Kalite Zinciri



Kalitemizi oluşturan faktörlerden biri de Direkt Dağıtım Sistemi'dir. İlk defa Shell tarafından geliştirilen bu sistem ile Shell akaryakıt ürünleri, dolum terminallerinden birçok istasyonumuza Shell'in tanker filoları ile Shell güvencesi ile ikmal edilmektedir.

- Shell akaryakıtı, Türkiye'nin farklı noktalarında bulunan tesisat ve terminallerden, Türkiye geneline yayılmış Shell istasyonlarına mühürlü bir şekilde ulaştırılır ve istasyonda yetkili kişinin izni ile açılır.
- Araçlar uydudan Araç Takip Sistemi ile gerçek zamanlı olarak takip edilerek sürücülerin sürüş, mola ve çalışma saatleri, yasal hızlara uygun sürüş, ani hızlanma, ani fren bilgileri denetlenerek güvenli ve emniyetli seyir sağlanmaktadır.
- Bu sayede terminallerden istasyonlara kadar ürün kalitesi ve iş emniyeti güvence altına alınmaktadır.

Shell Direkt Dağıtım Sistemi sizlere en kaliteli ürünleri, en güvenli şekilde ulaştırmak için çalışmakta ve her geçen gün daha da yaygınlaşmaktadır.

[Yukarı](#)

b) Tank Temizliği



Shell istasyonlarında tüm yakıt tankları periyodik olarak temizlenmekte ve bu sayede ürün kalitesi garanti altına alınmaktadır.

- Yeraltı tanklarında zamanla kurum, tortu gibi kalıntılar ve su birikebilir. Bu artıklar motorunuzda ve diğer teknik ekipmanlarda sorunlar oluşmasına neden olabilir.
- İstasyonlardaki akaryakıt tanklarının temiz olması akaryakıtın içine bu tip artıkların karışmasını engelleyerek Shell'in ürün kalitesini garanti altına alırken güvenli ve sorunsuz olarak yolunuza devam etmenizi sağlamaktadır.

[Yukarı](#)

c) Gezici Kalite Kontrol Laboratuvarları



Gezici Kalite Kontrol Laboratuvarları sayesinde, Shell akaryakıtının kalitesi rafineri çıkışından, aracınızın deposuna girene kadar kontrol edilmektedir.

- Shell, akaryakıt kalite denetimlerine Türkiye akaryakıt sektöründe bir ilk olarak 1993 yılında başlamıştır.
- Shell'in gezici akaryakıt kalite denetim laboratuvarları tüm Türkiye'deki istasyonlarımızı periyodik olarak kontrol edecek şekilde devamlı hareket halindedirler.
- Kalite Kontrol Sistemi, Türkiye'nin dört bir yanında, her zaman aynı kalitede akaryakıt kullanılmasının güvencesidir.
- Bu araçlar, istasyon kontrollerinin yapılması, akaryakıt numunelerinin alınarak laboratuvarlara taşınması ve bazı testlerin yerinde yapılabilmesi için özel olarak dizayn edilmiştir.

- Akaryakıt kalitesini en üst seviyede tutmak amacıyla, periyodik olarak istasyonlarımızdaki akaryakıt tanklarında su kontrolü ve akaryakıt pompalarında kalibrasyon kontrolleri Akaryakıt Kalite Kontrol Uzmanlarımız tarafından başarıyla gerçekleştirilmektedir.
- Sektördeki en geniş araç filosuna sahip Shell Akaryakıt Kalite Kontrol Ekibi ile Türkiye'nin herhangi bir yerinden gelen müşteri şikayetlerine en kısa zamanda ulaşarak müşterilerimizin araçlarından analiz için numune alınmakta ve Müşteri Hizmetleri ekibimiz tarafından müşterilerimize en kısa sürede dönüş sağlanmaktadır.

[Yukarı](#)

d) Shell Kalite Kontrol Merkezleri



Çağdaş kalite anlayışının tüm dünya ile aynı anda Türkiye'de uygulanması amacıyla 1994 yılında açılan **Shell Derince Kalite Kontrol Merkezi**'mizde;

- Rafinerilerden alınan, ithal edilen, üretilen ve dolumu yapılan ürünlerin satışa sunulmadan önce spesifikasyonları kontrol edilmektedir.
- Kalite Kontrol Merkezi'miz, Müşteri Hizmetleri ve Teknik Destek Birimleri ile beraber çalışarak, yağ, gres ve akaryakıt ürünleri ile ilgili müşterilerin her türlü sorununa çözüm getirmektedir.
- Modern tesislerimizde yılda 20,000'i aşkın numune üzerinde 100,000'den fazla test ve analiz gerçekleştirilmektedir.
- Ayrıca; 2007 yılında hizmete giren Shell Derince ve Kırıkkale Kalite Kontrol Laboratuvarları'nda da, akaryakıt ürünleri spesifikasyonları kontrol edilmekte ve kalite sertifikaları üretilmektedir.

Bu araçlar, istasyon kontrollerinin yapılması, akaryakıt numunelerinin alınarak laboratuvarlara taşınması ve bazı testlerin yerinde yapılabilmesi için özel olarak dizayn edilmiştir. Akaryakıt kalitesini en üst seviyede tutmak amacıyla, periyodik olarak istasyonlarımızdaki akaryakıt tanklarında su kontrolü ve akaryakıt pompalarında kalibrasyon kontrolleri Akaryakıt Kalite Kontrol Uzmanlarımız tarafından başarıyla gerçekleştirilmektedir.

- Müşterilerimize, satış elemanlarımıza ve bayilerimize eğitimler vermekte böylece ürün kalitesinin sağlanması amacıyla paydaşlarımızla ortak çalışma yürütmekteyiz.
- Shell, Türkiye'de ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgelerini almaya hak kazanan ilk petrol şirketi olup ilave olarak otomotiv sektörü için ISO/TS 16949 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi'ne sahiptir.
- Shell Derince ve Kırıkkale Kalite Kontrol Merkezleri, TS EN ISO/IEC 17025 laboratuvar yeterlilik belgesine sahip akredite laboratuvarlardır.

[Yukarı](#)

e) Bilgisayar-Pompa Bağlantılı Müşteri Satış Ekranı



Shell akaryakıt istasyonlarında bulunan gelişmiş Bilgisayar - Pompa Bağlantılı Müşteri Ekranı (Otomasyon Sistemi), güven içerisinde ikmal yapılmasına destek olmaktadır.

- İstasyonlarımızdaki pompalardan yapılan akaryakıt satışı, "istasyon/pompa numarası/ön saha satış görevlisi ismi/tarih/saat/ürün cinsi/miktar/tutar" bilgilerini içerecek şekilde ana bilgisayara kaydedilir ve ihtiyaç dahilinde bu bilgilere istasyondan ve Shell Müşteri Hizmetleri'nden kolayca ulaşılabilir.
- Bu sistem sayesinde doğru ürün ikmalinin yapıldığını ve talep ettiğiniz miktarda yakıtı aldığınızı kontrol edebilirsiniz.
- Otomasyon sistemi sayesinde aracın başında beklemeden güvenli bir şekilde dolum yaptırabilirsiniz.

[Yukarı](#)

f) Shell Akademi



Shell istasyonlarında çalışan personeller Shell Akademi tarafından **“Mükemmel Müşteri Hizmeti”** konusunda eğitilmektedir.

Shell istasyonlarında çalışan personellerin eğitimleri, ihtiyaçları doğrultusunda yeni gelişmeler ile birlikte teorik ve uygulamalı olarak Shell Akademi tarafından, aşağıdaki başlıklar çerçevesinde tüm istasyon çalışanlarına verilir;

- Ürün Bilgileri
- Çevre, Sağlık, Emniyet ve Güvenlik
- Müşteri Hizmeti Standartları
- Aktif Satış ve Hizmet Teknikleri
- Genel İstasyon Yönetimi
- Müşteri Hizmetinde Mükemmelleşmek

Yukarıdaki ana başlıklarda eğitilen istasyon çalışanları eğitim programı sonunda katılımlarını belgeleyen sertifika alırlar.

[Yukarı](#)

g) Müşteri Hizmetleri



mail : genelsorular-tr@shell.com

Shell'den aldığınız akaryakıt ve hizmet kalitesi ile ilgili her türlü soru, şikayet ve öneriniz için 444 1 504. Shell ClubSmart Kart ile alakalı talepleriniz için 444 20 20 ile irtibata geçebilirsiniz.

Müşteri Hizmetleri birimimize telefon, e-mail ya da sesli mesaj yoluyla iletilen şikayetler, uzman ekibimiz tarafından değerlendirilmeye alınır ve en geç 10 iş günü içerisinde sonuçlandırılarak müşterilerimize geri dönüş yapılır.

Her türlü soru ve isteklerinizde yardımcı olabilmek için hizmetinizdeyiz.

[Yukarı](#)