

MÜŞTERİ MEMNUNİYET POLİTİKASI

Şirketimiz, 50 yıllık sektör deneyimi ve köklü kurum kültürü ile temel amacını; müşterilerimizle güvene dayalı uzun süreli ilişkiler kurmak, müşteri odaklı çözüm ortamı yaratmak ve müşteri memnuniyetini sağlamayı olarak belirlemiştir. Bu doğrultuda;

Geri Bildirim ve Sürekli İyileştirme: Müşteri, çalışan ve diğer ilgili tarafların bildirimlerini, taleplerini ve beklentilerini tüm iş proseslerinde sürekli iyileştirme ve gelişim fırsatı olarak değerlendiririz.

Hızlı ve Adil Yaklaşım: Müşteri geri bildirimlerini takip eder, araştırır ve her türlü geri bildirimde adil ve objektif bir yaklaşım göstererek hızlı iletişim kurarız.

Kalite ve Profesyonellik: Müşterilerimizin bizden beklediği kaliteli ürün ve hizmet anlayışını benimseyerek, profesyonel kadromuz ve yaklaşımımızla taleplerine yönelik çözümler üretiriz.

Şikayet Yönetimi: Müşteri şikayet yönetim süreçlerimizi düzenli olarak gözden geçirir, gelişime açık alanları tespit eder, etkinlikleri raporlar ve sürekli iyileştirmeye odaklanıriz.

Tekrarın Önlenmesi: Müşterilerden gelen geri bildirimlerde sorunların tekrarını engelleyecek çözümler üretir ve müşteri memnuniyetini sağlar.

Güçlü İlişkiler: Kurumumuzun müşterilere sunduğu ürün veya hizmetler için güvene dayalı, doğru, net ve süreklilik sağlayan müşteri-kurum ilişkileri oluştururuz.

Yasal Uyum: Müşteri memnuniyetini ve sürekliliğini sağlamak amacıyla ilgili yasal şartlara eksiksiz uyum gösteririz.

Bu politika, müşteri odaklı yaklaşımımızı kurumsal düzeyde uygulamak, memnuniyetin sürekliliğini sağlamak ve sürdürülebilir iş ilişkileri geliştirmek için yol gösterici çerçeveyi oluşturur.