



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Ana politikamız müşterilerimizin ve ilgili tarafların bildirimlerini, müşteri odaklı yaklaşımla ele alarak, etkili ve verimli bir sistemle en hızlı şekilde çözüme ulaştırarak, proseslerimizi sürekli iyileştirmek ve sonucunda müşteri memnuniyetini arttırmaktır.

Bunu gerçekleştirmek için;

- Müşteri bildirimlerini, öncelikle haklı olduğunu kabul ederek, telefon, mail, sosyal medya gibi tüm mercilerde yakinen takip edip araştırarak, her türlü bildirimde adil ve objektif yaklaşımla,
- Hızlı şekilde iletimi kurarak, çözümler üretip, müşteri memnuniyetinin sağlanmasını,
- Müşterilerimizin bizden kaliteli hizmet beklentisine uygun bir anlayışı benimseyerek, profesyonel kadromuz ve yaklaşımımızla müşterilerimizin taleplerine yönelik hizmet vermeyi,
- Müşteri şikâyet yönetim süreci ve kullanılan sistemleri, gelişime açık alanların tespit edilmesi, verimliliğin artırılması için düzenli olarak gözden geçirmeyi, etkinlikleri raporlamayı ve sürekli iyileştirmeyi,
- Kurumumuzun müşterilere doğrudan ya da dolaylı sunduğu ürün ya da hizmetler için güçlü, doğru, net ve devamlılık sağlayan müşteri-kurum ilişkisi oluşturmayı,
- İç ve dış iletişim gücünü arttırarak, gerekli tüm kaynakları sağlayarak müşteri, çalışan ve diğer ilgili tarafların geri bildirimlerini en hızlı ve doğru şekilde değerlendirmek, cevaplamak ve problemleri tekrarını engelleyecek şekilde çözüme ulaştırmayı,
- Şirket değerlerini koruyarak, çalışanların istekli, yüksek motivasyonla çalıştığı, katılımcı, pozitif bir şirket kültürü oluşturmayı hedeflemeyi,
- Çevreye, insana ve topluma saygılı olmayı,
- Müşteri memnuniyetini ve sürekliliğini sağlamak için ilgili yasal şartlara uymayı,

Taahhüt ederiz.

Gökhan MANAV – CEO

01.10.2022