

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

Müşteri şikayet ve taleplerini; açık, adil, şeffaf ve hızlı bir şekilde çözmek, her şikayeti teşekkürle dönüştürerek %100 müşteri memnuniyetini sağlamak ve sürdürmek en önemli hedefimizdir.

Bu prensipler ışığında;

Müşterilerimizden gelen şikayetlerin çözümü aşamasında tüm bilgiler gizlilik prensibi dahilinde korunarak en kısa zamanda değerlendirilmekte , çözülmekte ve 24 saat içerisinde geri bildirim yapılmaktadır.

Müşteri şikayetlerinin çözüm sürecinde ve diğer tüm süreçlerde müşteri odaklılık, bilgiye ulaşım ve objektif yaklaşım ana prensiplerimizdir.

Şikayet analizleri ve müşterilerimizden aldığımız geri bildirimler sonucunda hizmetlerimiz sürekli iyileştirilmekte ve proaktif yaklaşımla tekrarlanmadan önlem alınmaktadır.

Müşteri odaklı yaklaşım ile zararlarının telafi edilme süreci şeffaf ve adil olarak yürütülmekte ve %100 müşteri memnuniyeti hedeflenmektedir.

Politikalarımızı oluştururken ve yürütürken; ISO 10002 müşteri şikayetlerini ele alma yönetim sistemleri şartları dahilinde belirtilen ve yürürlükte olan kanun, mevzuat ve bizi bağlayan diğer tüm şartlara uyulması tarafımızdan **taahhüt edilmektedir.**



Fırat YEMENİCİLER

Genel Müdür

13.06.2013