



Müşteri Memnuniyeti Politikası

Doküman No	Hol_Sur_Pol_16.1	Revizyon Tarihi	-
Yayın Tarihi	16.08.2024	Revizyon No	-

Müşteri Memnuniyeti Politikası

Müşterilerimizden gelen talep ve bildirimleri dikkate alarak değerlendirir, bunları müşteri memnuniyetine dönüştürmeye ve etkinliğini ölçerek sürekli iyileştirmeye gayret ederiz. Müşterilerimizden gelen her türlü bildirimini Müşteri Memnuniyeti İlkelerimiz doğrultusunda dikkate almayı, önemsemeyi ve çözüm odaklı olarak çözmeyi taahhüt ederiz.

İlkelerimiz

- Müşterilerimizden gelen olumsuz bildirimlere ve taleplerine karşı açık olmak
- Tüm olumsuz bildirimlere ve taleplere objektif, hızlı, açık ve güven verici bir şekilde çözüm odaklı yaklaşmak
- İlgili taraflarla iletişim kanalları oluşturup, bilgi akışını ve izlenebilirliğini, müşteri taleplerine yönelik alınacak önlemlerin ve gelişim sürecinin açık bir şekilde izlenebilir olmasını sağlamak
- Ürün ve hizmet memnuniyet ölçümlene çalışmalarını yaparak, müşterilerimizin beklentilerini ve önerilerini öğrenerek, müşteri odaklı çözümler sunmak
- Müşterilerimizden ve çalışanlarımızdan gelen talep ve öneriler doğrultusunda, ürün, hizmet, sistem ve süreçlerdeki iyileştirme imkanlarını belirlemek ve gerekli çalışmaları yapmak
- Memnuniyetsizliklerin tekrarlanmaması ve kalıcı çözümler oluşturmak için, gelişime açık alanların belirlenmesi ve etkinliğin artırılmasına yönelik ölçme ve değerlendirme sistemleri kurmak
- Müşterilerimizle ilgili bilgileri bilgi güvenliği politikamıza uygun olarak korumak