

Biz, müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmayı ve sürekli iyileşme için geri bildirimleri değerlendirmeyi taahhüt ediyoruz. Müşterilerimizin düşüncelerini, şikayetlerini ve önerilerini önemsiyor ve işimizi geliştirmek için bu geri bildirimleri değerlendiriyoruz. Aşağıda, müşterilerimizin dilek, şikayet ve önerilerini nasıl iletebileceklerini ve bizim nasıl hareket edeceğimizi içeren politikamızı bulabilirsiniz:

Dilekler:

- Müşterilerimizin memnuniyeti bizim için önceliktir. Ürünlerimiz veya hizmetlerimizle ilgili memnuniyetsizliklerini dile getirmek isteyen müşterilerimiz, herhangi bir iletişim kanalımızı kullanarak bize ulaşabilirler.
- Müşterilerimizin dilekleri, olumlu geri bildirimler de dahil olmak üzere dikkate alınır ve gerekliyse ilgili departmanlarımıza iletilir.
- Dilekler, mümkün olan en kısa sürede işlenir ve müşteriye geri bildirimde bulunulur.

Şikayetler:

- Şikayetler, müşterilerimizin memnuniyetsizliklerini ifade etmek için kullandıkları bir mekanizmadır. Şikayetleri ciddiye alarak ve çözüm odaklı bir yaklaşımla işleriz.
- Müşterilerimiz, şikayetlerini herhangi bir iletişim kanalımız aracılığıyla bize iletebilirler. Şikayetler, müşteri ilişkileri ekibimiz tarafından titizlikle incelenir.
- Şikayetler, olası çözümlerle birlikte kaydedilir ve en kısa sürede çözüme kavuşturulmaya çalışılır. Müşteriye şikayetlerinin durumu hakkında düzenli olarak güncellemeler sağlanır.

Öneriler:

- Müşterilerimizden gelen öneriler, işimizi geliştirmek için değerli bir kaynaktır. Ürünlerimizi veya hizmetlerimizi iyileştirmek veya yeni hizmetler sunmak için önerileri dikkatle değerlendiririz.
- Müşterilerimiz, herhangi bir iyileştirme veya yeni bir hizmet önerisi için her zaman bize başvurabilirler. Öneriler, ilgili birime iletilir ve incelenir.
- Öneriler, uygulanabilirlikleri ve faydaları göz önünde bulundurularak titizlikle değerlendirilir. Müşterilerimize, önerilerinin değerlendirildiği ve gerektiğinde uygulanacağına dair geri bildirim sağlanır.

Biz, müşteri geri bildirimlerini önemser ve sürekli olarak işimizi geliştirmek için bu geri bildirimleri kullanırız. Müşterilerimizin memnuniyetini ve güvenini korumak için bu politikayı titizlikle uyguluyoruz ve her türlü geri bildirimde açık olduğumuzu belirtmek isteriz.

Hazırlayan	Onaylayan
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR