



# PERAKENDE DİREKTÖRLÜĞÜ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI



**Ürün ve hizmetlerimizle ilgili öneri ve şikâyetleri etkin bir şekilde yönetmek amacıyla Müşteri Memnuniyeti Politikamız doğrultusunda çalışmaya devam ediyoruz.**

- ▶ Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini sağlık, emniyet, çevre ve güvenlik duyarlılığına uygun bir şekilde; açık ve şeffaf, tam zamanında karşılayarak koşulsuz müşteri memnuniyetinin sağlanması
- ▶ Müşterilerimizin talep ve beklentilerine en kısa sürede, kişisel bilgileri gizli tutarak, en doğru, açık ve net şekilde, herhangi bir ücret talebinde bulunmadan cevap veren iletişim kanallarının sunulması
- ▶ Şirketimizin şeffaflık prensibi doğrultusunda, tüm erişim kanallarının açık ve net şekilde müşterilerimizin hizmetine sunulması
- ▶ Müşterilerimizin talep ve beklentilerinin çözümü sürecinde müşterilerle açık iletişim halinde olunması, süreçle ilgili ön bilgilendirme yapılması, belirlenen hedef süreler doğrultusunda müşterilerimize geri dönüş sağlanması

- ▶ Müşterilerimizle ilişkilerimizde; iş ahlakı, gizlilik ilkesi ve yasal mevzuatların dikkate alınması
- ▶ Şirketimize ulaşan geri bildirimlerin, tüm iş süreçlerimizi sürekli iyileştirmek için bir fırsat olarak değerlendirilmesi ve uygulanması
- ▶ Müşterilerimizin memnuniyetlerini ölçümleyerek iyileştirme faaliyetlerimizin sürdürülmesi
- ▶ Müşterilerimiz ile uzun vadeli ilişkiler kurulması
- ▶ Müşteri memnuniyetini kalıcı kılmak için, tüm çalışanlarımızın bu sürece dahil olması, etkin ve koşulsuz müşteri memnuniyeti için gerekli personel ve kaynakların sağlanması

**Bu ilkelerin korunması ve sürdürülmesi için yönetim stratejileri oluşturan bir şirket olmak vazgeçilmez hedefimizdir.**

**MEHMET ALİ GÜLŞEN**  
Hizmet Merkezi Müdürü

**SEZGİN GÜRSU**  
Perakende Direktörü