



TEKFEN HOLDİNG

MÜŞTERİ BAĞLILIĞI POLİTİKASI

TEKFEN-GRP-POL-010

Rev. No/ Tarih: R0 / 13-10-2020

MÜŞTERİ BAĞLILIĞI POLİTİKASI

TEKFEN, müşterilerini uzun vadeli ilişki kurduğu stratejik ortakları olarak görmektedir.

TEKFEN, müşterilerine sağladığı ürün ve hizmetleri belirlenmiş kalite standartlarına bağlı kalarak ve eksiksiz yerine getirerek, müşteri memnuniyetini sağlamayı ve sürdürmeyi taahhüt eder.

TEKFEN, bu taahhütlerini yerine getirebilmek ve müşterileri ile arasındaki köprünün temelini oluşturan güven ve sadakat odaklı bir yaklaşım ile aşağıdaki prensiplere göre hareket eder:

- Müşteri şikâyet, öneri ve memnuniyeti ile ilgili geri bildirimler alır,
- Müşteri geri bildirim kaynaklarının etkinliğini düzenli olarak değerlendirir,
- Geri bildirimleri önyargısız, adil, hızlı ve şeffaf biçimde yönetir,
- Geri bildirimleri aciliyet ve gizlilik durumlarını gözeterek, çözüm odaklı yaklaşımla değerlendirir,
- Müşterilerine yasal şartlar, sözleşmeler ve şirket politikaları çerçevesinde uygulanabilir çözümler sunar,
- Müşteri ihtiyaçlarını karşılayacak çözümler üreterek, müşteri haklarını korumaya özen gösterir,
- Müşteri geri bildirimlerini sürekli iyileşme prensibi kapsamında gelişim alanı olarak değerlendirir,
- Müşteri bağlılığının iş süreçlerine etkisi ve öneminin farkında olarak hareket eder, kararlarında müşteri bağlılığını gözetir,
- Müşteri bağlılığının sürekliliğini sağlamak için müşterinin mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlarını değerlendirir,
- Değişen müşteri beklentilerini belirler, beklentilerin üzerine çıkılması için gerekli faaliyetleri yürütür.

Cahit Oklap
Tekfen Grup Şirketler Başkanı