

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Müşteri geri bildirimleri bizim için önemli ve önceliklidir. Müşterilerimizin performansımızla ilgili görüşlerini dikkate alırız ve bu görüşler, beklentilere kıyasla ne kadar başarılı olduğumuzu analiz etmemizi, gerekli araştırmaları yapmamızı ve operasyonlarımızı geliştirmemize olanak tanır. Müşterilerimizin talep, şikayet ve önerilerini incelerken her şeyden önce “haklı” olduklarını kabul ederiz.

İhtiyaçlarınızı verimlilik, etkililik, adalet, şeffaflık ve nezaketle karşılıyoruz. Bu yaklaşım ile;

- Güler yüzlü hizmet sunarak, saygı ve duyarlılık gösteririz.
- Adil davranarak, eşitlik ve çeşitliliğe olan bağlılığımızı gösteririz.
- Özel ihtiyaçlarınızı anlayarak ve bunlara doğru, zamanında yanıt vermek için çabalarız.
- Taleplerinizi ve sorgularınızı doğru, hızlı ve verimli bir şekilde ele alırız.
- Gizliliğinize saygı duyarız.
- Talebinize/sorunuza cevap veremezsek mutlaka açıklama yaparız.
- BT hizmetlerinden etkin bir şekilde yararlanırsınız.
- Hizmet standartlarını Kalite Politikamız, Etik İş Kurallarımız doğrultusunda oluşturur ve performansımızı izleriz.
- Ekiplerimizin uzmanlık ve becerilerini geliştirmeye devam ederiz.
- Geri bildirimlerinizi memnuniyetle karşılıyoruz, bize iletilen her konuyu derinlemesine inceler ve bunu kendimizi geliştirmek için bir fırsat olarak değerlendiririz.