

TAV İŞLETME HİZMETLERİ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

TAV İşletme Hizmetleri olarak fark yaratabilmenin en önemli unsurunun yüksek kalitede hizmetler sunarak, müşteri memnuniyeti sağlamak olduğunun bilinciyle, müşterilerimizin görüş, öneri, talep ve şikayetlerini birer ilham kaynağı olarak değerlendiriyor, onların ihtiyaç ve beklentilerine şirket politikalarımız ve yasal uygulamalar çerçevesinde uygulanabilir, doğru çözümler üreterek, uzun soluklu ilişkiler kuruyor, yenilikçi ve yaratıcı ürün ve hizmetlerle yaşamlarını kolaylaştırıyoruz.

Hizmetlerimizi müşteri odaklılık, şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, hesap verebilirlik, objektiflik, sürekli iyileştirme ve gizlilik prensipleri doğrultusunda, aşağıdaki ilkeler çerçevesinde sürdürüyoruz;

- Müşterilerimizin daima en iyisini hak eden en değerli varlığımız ve geleceğimiz olduğunun bilincindeyiz.
- Müşterilerimize samimi, içten ve güleryüzlü yaklaşım, onlarla empati kurmaya çalışıyoruz.
- Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini öngörüp, onlara kişiye özel çözümler sunuyoruz.
- "Müşteri bilgilerinin korunması" ve "üçüncü şahıslarla iletişim" ilkelerine sadık kalarak hizmet veriyoruz.
- Müşterilerimizin şikayetlerini, objektif olarak ele alıyor, hata durumunda samimi bir şekilde özür diler, hatanın düzeltilmesini sağlıyoruz.
- Hatalı veya aksayan bir hizmetimiz söz konusu olduğunda şikayetlerini bildiren müşterilerimize gelişmemize imkan sağladıkları için teşekkür ediyoruz.
- Müşterilerimizden gelen geri bildirimleri iş süreçlerimizde, ürün ve hizmetlerimizde proaktif iyileşmeler sağlayacak şekilde değerlendirerek sürekli müşteri odaklı olma yönünde ilerleme sağlıyoruz.
- Müşteri şikayet yönetim sürecimizi gelişime açık alanların tespit edilmesi ve verimliliğin artırılması için düzenli olarak gözden geçirip, etkinlikleri raporlayarak sürekli iyileştiriyoruz.

ONAY
GENEL MÜDÜR
ALİ BORA İŞBULAN

Rev. No: 1

Rev. Tarihi: 18.09.2013