



ECZACIBAŞI GİRİŞİM

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Faaliyette bulunduğumuz profesyonel temizlik ve kişisel bakım ürünleri pazarlarında müşterilerimizin gereksinimlerini sürekli olarak karşılayacak ürünler sunmak ve bu ürünlerle ilgili her türlü talep, öneri ve şikâyeti değerlendirmek en önemli önceliklerimizden biridir.

Hepsini ayrı ayrı birer hediye olarak kabul ettiğimiz talep, öneri ve şikâyetlerin ele alınma sürecinde;

Müşterilerimizin tüm ürün ve hizmetlerimiz ile ilgili bildirimlerini çağrı merkezi, internet ve diğer erişim kanallarımız vasıtasıyla kuruluşumuza iletebilmesini,

Bu kanallar aracılığı ile gelen şikâyet, talep ve soruları önyargısız, tarafsız, adil ve gizlilik esasına dayalı bir şekilde değerlendirmeyi; müşteri odaklı, açık ve hızlı bir şekilde çözmeyi ve şikâyet süreci ile ilgili müşterilerimizi bilgilendirmeyi,

Bu sorunların ve soruların giderilmesinde yasal şartlara ve müşteri beklentilerine uymayı; müşterilerimizden herhangi bir maddi talepte bulunmamayı,

İletilen tüm şikâyet, öneri, talepler ve bağlı analiz sonuçlarının incelenmesini ve bu sonuçların yeni çözümler geliştirilirken veri olarak kullanılmasını, bu verilerin çalışanlarımız ile paylaşılmasını ve çalışanlarımızın çözüm ortağı olmalarını sağlamayı,

görevimiz kabul ederiz.

Volkan TÜZEL
Genel Müdür
24.03.2015/01