

Müşteri Memnuniyeti Politikası



AKYAŞAM, müşterilerinin bildirimlerini kolaylıkla ulaştırabildiği iletişim kanalları oluşturarak müşterilerinin ilettiği bildirimleri objektif, adil, dikkatli, gizlilik ilkesine uygun bir şekilde ele alır, bu kapsamda kendisine iletilen bildirimleri yasal şartlar ve şirket politikalarına uygun şekilde değerlendirir.

AKYAŞAM olarak müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak için ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi'ni uygulamayı ve sürdürmeyi amaçlıyoruz. Müşteri memnuniyetinin temel bir iş değeri olduğuna inanıyor ve bu politikaya bağlı kalarak aşağıdakileri taahhüt ediyoruz;

Taahhüt

- Müşteri memnuniyetini sürekli iyileştirmeyi,
- Müşteri görüş öneri ve şikayetlerini olabilecek en hızlı ve etkili bir şekilde ele almayı,
- Müşteri ihtiyaçlarını ve beklentilerini doğru şekilde anlamak için çabalamayı,
- Yönetim Sistemleri ile ilgili belirlenen genel çalışmalarını, ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Yönetim Sisteminin standart şartlarına ve yasal mevzuat şartlarına uygun olarak gerçekleştirmeyi ve sürdürmeyi taahhüt ediyoruz.

Üst Yönetim olarak, bildirim sisteminin en uygun şekilde çalışması için gerekli tüm kaynakları (eğitilmiş personel, donanım, makine, cihaz, bilgisayar, hizmet, dış kaynak vb.) tahsis etmeyi taahhüt ederiz.

Akyaşam'ın tüm çalışanları olarak, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi'nin iyileştirilmesine katkıda bulunmaktan sorumlu olduğumuzu ve buna göre aşağıdaki görevleri yerine getireceğimizi taahhüt ederiz.

Görevlerimiz:

- Müşteri şikayetlerini ve geri bildirimlerini dikkatlice dinlemekten ve anlamaktan,
- Şikayetleri ve geri bildirimleri ilgili birimler ile zamanında ve verimli bir şekilde çözmekten,
- Müşteri deneyimlerini iyileştirmek için geri bildirimlerden yararlanmaktan sorumludur.

Müşteri Odaklıyız.

- Müşterilerimizi en üst düzeyde memnun etmek, güvenlerini ve sadakatlerini kazanmak için tüm faaliyetlerimizde müşteri odaklı bir yaklaşım benimseriz.

Müşteri Şikayetlerini Doğru Algılar ve Sistematik Olarak Yönetiriz.

- Faaliyetlerimizle ilgili müşteri şikayetlerini en doğru şekilde anlamak, tanımlamak, analiz etmek, yönlendirmek, çözümler üretmek, müşteriye sonuçlarını bildirmek gibi süreçlerin; şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, objektiflik ve gizlilik prensipleri doğrultusunda değerlendirilerek yönetir ve bu bilgiyi sürekli iyileştirme sağlamak için kullanırız.

Müşterilerin Süreçlere Katılımını Sağlarız.

- Müşterilerimizin beklentileri, gereksinimleri ve ilettiği geri bildirimleri doğrultusunda, yeni ürün ve hizmet tasarlamak ve mevcut tasarımları geliştirmek için müşterilerimizle birlikte çalışır ve bu şekilde süreçlerimize aktif olarak katılmalarını sağlarız.

Müşteri Geri Bildirimlerinin Şirket İçinde Paylaşılmasını Sağlarız.

- Çalışanlarımızın, müşterilerimize yönelik deneyimlerini en üst düzeye çıkarabilmesi için; müşteri geri bildirimlerine ve genel olarak müşteri ilişkilerine ait faaliyetleri işletme genelinde paylaşır ve çalışanlarımızın gerekli yetkinlik, bilgi ve yetki ile donatılmasını sağlarız.

Müşteri Memnuniyetini En Üst Seviyede Tutmak İçin Sürekli İyileştirme Yaparız.

- Müşterilerimizin sağladığı geri bildirimleri ve algılamalarını sürekli olarak analiz eder, gözden geçirir, raporlar ve sürekli iyileştirme çalışmaları kapsamında kaynak olarak kullanırız.

Şeffaflık,

- Müşterilerimize, çalışanlarımıza ve diğer paydaşlarımıza geri bildirimlerin nasıl değerlendirildiği konusunda yeterli bilgiyi verir ve açık davranırız.

Erişilebilirlik,

- Farklı müşteri gruplarının gereksinim ve beklentilerini karşılayacak çeşitli iletişim ağları oluşturur ve bunları duyurarak müşteriler ile iletişimi kolaylaştırırız.

Cevap Verebilirlik,

- Müşterilerimizin geri bildirimlerinin değerlendirilmesi aşamalarında onlara bilgi verir ve şikayetlerindeki aciliyete göre cevap önceliği tanırız. Müşterilerimizin talep ettikleri bilgiye kolayca erişmelerini sağlarız.

Objektiflik,

- Müşterilerimizden aldığımız geri bildirimleri objektif bir çerçevede ele alarak tüm tarafların beklentileri doğrultusunda değerlendirir ve çözüm sürecinde de objektiflik kriterlerini göz önünde bulundururuz.

Gizlilik,

- Kurumsal politikamızın yanında yükümlü olduğumuz tüm yasal mevzuatlara, müşterilerimizin şartlarına uymayı ve bu süreçler boyunca müşterilerimizin bilgilerini gizli tutarak güvenli bir şekilde saklamayı taahhüt ederiz.

Customer Satisfaction Policy



AKYAŞAM, sets up communication channels to enable customers to easily make reports which will be addressed objectively, fairly and carefully in line with the principle of confidentiality. In that respect, it assesses the reports communicated hereunder in compliance with the legal provisions and corporate policies.

At AKYAŞAM, we aim to implement and maintain ISO 10002 Customer Satisfaction Management System to maximize customer satisfaction. We believe in the intrinsic business value of customer satisfaction and make the following commitments in line with this policy;

Commitment

- We will continuously improve customer satisfaction,
- We will address opinions, suggestions and complaints of customers as quickly and effectively as possible,
 - We will make efforts to discern the needs and expectations of customers accurately,
- We will conduct and implement general activities designated in relation to the Management Systems in compliance with the standard rules of ISO 10002 Customer Satisfaction Management System and provisions of applicable laws.

The Senior Management will allocate all resources (i.e. qualified staff, hardware, machinery, equipment, workstation, services, outsourcing etc.) required for functioning of the reporting system at optimum level.

All employees of Akyaşam will be responsible for contributing to improvement of ISO 10002 Customer Satisfaction Management System and performing the following duties accordingly.

Our Duties:

- Listening to and understanding customer complaints and feedback attentively,
- Resolving complaints and feedback in cooperation with relevant departments in a timely and effective manner,
 - Making use of feedback in order to enhance customer experience.

We are Customer Oriented.

- We adopt a customer oriented approach in all activities in order to maximize customer satisfaction and earn their trust and loyalty.

We Discern Customer Complaints Accurately and Manage them Systematically.

- We evaluate and conduct the relevant processes such as discerning, identifying, analysing, referring, and resolving customer complaints and informing customers of their outcome in line with the principles of transparency, accessibility, responsiveness, impartiality and confidentiality and use the relevant information for continuous improvement of our operations.

We Ensure Participation of Customers in the Processes.

- We cooperate with our customers to design new products and services and improve the existing designs in line with our customers' expectations, requirements and feedback and encourage them to actively participate in our processes.

We Take Care to Share Customer Feedback Internally.

- We share information about the activities conducted in relation to customer feedback and customer relations in general and make sure that our employees gain the necessary qualifications, knowledge and understanding in order to maximize their experience with respect to our customers.

We Make Continuous Improvements to Maximize Customer Satisfaction.

- We continuously analyse, review and report customer feedback and perceptions and benefit from them for achieving our continuous improvement goals.

Transparency,

- We provide our customers, employees and other stakeholders with sufficient information as to how the feedback is evaluated and act transparently in relation to the process.

Accessibility,

- We create diversified communication networks to meet the needs and expectations of different groups of customers and announce them as necessary to facilitate communication with customers.

Responsiveness,

- We inform our customers about the progress of the assessment carried out in relation to their feedback and give them priority according to the urgency of their complaint. We make sure that our customers may have access to the necessary information easily.

Impartiality,

- We address and evaluate customer feedback in an impartial manner with due regard for the expectations of all stakeholders and consider the impartiality criteria during the resolution process, as well.

Confidentiality,

- We undertake to adhere to all applicable laws and customer requirements along with our corporate policies and keep the information related to our customers confidential and ensure their safekeeping throughout the process.