

KOÇZER MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

YÖNETİM MESAJI

Kıymetli Çalışma Arkadaşlarım, Değerli Paydaşlarımız,

KoçZer olarak, satın alma çözümlerimizde müşteri memnuniyetini temel bir değer olarak görüyoruz. Türkiye'nin en çok tercih edilen B2B şirketi olma vizyonumuzla, müşterilerimizin ihtiyaçlarını derinlemesine anlamak ve bu ihtiyaçlara şeffaf, çözüm odaklı ve sürdürülebilir yaklaşımlarla yanıt vermek için çalışıyoruz.

Bu yaklaşımımızı aşağıdaki ilkeler doğrultusunda yapılandırıyoruz:

Müşteri Odaklılık: Teknolojimiz ve yetkin kadromuzla, müşterilerimize sürdürülebilir değer katmayı hedefliyoruz. Müşteri ihtiyaçlarını dikkatle analiz eder; geri bildirimleri gelişim fırsatı olarak görürüz. Müşteri güvenini kazanmak ve sürdürmek, her zaman önceliğimizdir.

Yasalara Ve Topluma Saygı: Tüm faaliyetlerimizi yasa, sözleşme ve düzenlemelere tam uyumla yürütür; Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma İlkeleri'ni dikkate alırız.

Açıklık (Şeffaflık): Müşterilerimize şikâyet ve geri bildirim süreçleriyle ilgili net, anlaşılır ve zamanında bilgi sunarız. Hizmetlerimiz, herhangi bir ücret talep edilmeksizin, açık ve kolay ulaşılabilir şekilde yürütülür.

Erişilebilirlik: Müşterilerimizin her türlü geri bildirimini kolaylıkla iletebilmesi için açık, erişilebilir ve etkin iletişim kanalları sağlarız.

Yanıt Verebilirlik: Müşterilerden gelen bildirimleri titizlikle ele alır; zamanında, doğru bilgilendirme ve yönlendirme yapılmasını garanti ederiz.

Tarafsızlık (Objektiflik): Tüm şikâyet, öneri ve talepleri adil, objektif ve önyargısız şekilde değerlendiririz.

Gizlilik: Müşterilerimizin ticari ve kişisel bilgilerinin korunmasına büyük önem veririz. Tüm bildirimler gizlilik ilkeleri çerçevesinde değerlendiririz..

Saygı: Müşteri geri bildirimlerini her zaman saygı ve anlayışla ele alır; çözüm süreçlerinde müşterinin bakış açısını gözetiriz.

Sürekli İyileştirme: Müşteri geri bildirimlerini gelişim fırsatı olarak görür, yanıt süreçlerimizin başarımını düzenli olarak analiz eder ve hizmet kalitemizi sürekli olarak geliştiririz.

KoçZer olarak, "İşinizin yanındayız!" anlayışıyla, her geri bildirimini işimizi daha ileriye taşıyacak bir adım olarak görüyor; müşterilerimizle güvene dayalı uzun vadeli ilişkiler kurmaya özen gösteriyoruz.

Sevgi ve saygılarımla,
Serhan Turfan
Genel Müdür