



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Sanat Halı olarak Müşteri Memnuniyeti Sistemimizin temel amacı, “Müşteri Memnuniyetini Sağlamak ve Arttırmak” tır. Bunu yaparken müşteri öneri ve şikâyetlerini çözüme kavuşturma konusunda daima adil, tarafsız ve şeffaf olacağımızı,

- Şikâyetleri bize verilmiş bir hediye olarak kabul edip, elde ettiğimiz kalıcı iyileştirmelerin sistem ve süreçlerimize entegrasyonunu sağlamayı,
- Müşteri talep ve şikâyetlerinin kolay iletilmesini sağlayarak mümkün olan en kısa sürede çözüme ulaştırmayı,
- İstekleri ele alma sürecinde politika ve hedefleri oluştururken yasal mevzuata dayalı şartlara (Tüketicin Korunması Hakkındaki Kanun, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Yönetmelikleri vb. mevzuat hükümleri) ve müşteri beklentilerine uyarak, çalışanların bildirimlerini dikkate almayı,
- Müşteri dileklerinin ve şikâyet yönetim sürecinin verimliliğinin artırılması için düzenli olarak gözden geçirmeyi ve sürekli iyileştirmeyi,
- Çalışanların katılımcılığını, paylaşımcılığını, yaratıcılığını destekleyerek, kendilerini ifade edebilecekleri ve sürekli kendilerini geliştirebilecekleri ortamları sunmayı,
SANAT HALI Şirket Yönetimi olarak kabul ve taahhüt ederiz.