

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

HKTM'in müşteri memnuniyeti politikasının temelini

"Müşteri Odaklılık" oluşturur. Müşteri talepleri ve beklentileri doğrultusunda süreçlerimizi sürekli iyileştirir ve uzun süreli iş ilişkileri kurmayı hedefleriz.

Müşteri memnuniyetini kalıcı kılmak amacıyla, müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığı ve değişen beklentiler düzenli olarak ölçülüp değerlendirilir. Bu bilgiler tüm çalışanlara iletilir, ürün geliştirme çalışmaları yapılır. Sunulan ürünle ilgili en küçük memnuniyetsizlik bile ciddiyetle ele alınır ve iyileştirme faaliyetleri derhal gerçekleştirilir.

HKTM, müşterilerinin taleplerini ve memnuniyetsizliklerini kolayca iletebildiği, bu geri bildirimlerin objektif, adil, dikkatli ve gizlilik çerçevesinde ele alındığı bir yaklaşımı benimser. Yasal şartlara ve şirket politikalarına uygun şekilde değerlendirilen memnuniyetsizliklerin tekrarlanmaması için gerekli iyileştirme ve kontroller sürekli olarak yapılır.

Müşteri ilişkilerinde şeffaflığı esas alan HKTM, müşteri odaklı bir yaklaşımla tüm memnuniyetsizliklerin çözülmesini ana ilke olarak kabul eder ve bunu taahhüt eder.

Genel Müdür