

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI



PO.SS.01-Rev.00-27.12.2022

Bu politika, Arzum Elektrikli Ev Aletleri Sanayi ve Ticaret A.Ş.'nin ("Arzum", "Şirket") faaliyetleri sırasında karşılaştığı müşteri istek ve önerilerinin çözümünü sürdürülebilir kılmayı hedeflemektedir.

Arzum olarak, 1966'dan beri müşterilerimizin hayatını kolaylaştırmak için çalışmaktayız. Bu doğrultuda onlara sunduğumuz ürün ve hizmetlerimizden memnun olmaları her zaman önceliğimiz ve vazgeçilmezimizdir.

Arzum olarak, çözüm odaklı bir anlayışla müşterilerimize en iyi müşteri deneyimini yaşatmayı hedeflemekteyiz. Bu çerçevede müşterilerimize, kanunlara ve yasal düzenlemelere uygun olarak hizmet sunarız.

Müşterilerimizin tüm iletişim kanallarımızdan tarafımıza kolaylıkla ulaşmasını sağlarız. Müşterilerimizin bildirimlerini yasal mevzuat çerçevesinde ve Şirket prosedürlerimize uygun olarak adil ve tarafsızca değerlendiririz. Tarafımıza ulaşan tüm taleplere, olabilecek en kısa sürede çözüm bulmaya çalışırız. Müşterilerimizin talep, öneri ve sorunlarını memnuniyete çevirecek bir yaklaşımla değerlendirerek, kalıcı müşteri memnuniyeti sağlama hedefi ile çalışırız. Tüm süreçlerimiz izlenebilir, raporlanabilir, güvenli ve şeffaf bir ortamda toplanır. Tüm müşteri kayıtları yasal düzenlemelere uygun, objektif, adil ve gizlilik içinde ele alınan, değerlendirilen ve süreçlerin sürekli kontrol edilerek iyileştirildiği bir yapıdadır.

Arzum Üst Yönetimi tarafından hazırlanan bu politika, Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır.

Bu Prosedür Yönetim Kurulu'nun 27/12/2022 tarih ve 2022/32 sayılı kararı ile onaylanarak aynı tarihte yürürlüğe girmiş olup, bu politikada yapılacak tüm değişiklikler Yönetim Kurulu onayına tabi tutulacaktır.