

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ SİSTEMİ POLİTİKASI			
Doküman No: PO.03	Yayın Tarihi: 04.12.2025	Revizyon Tarihi: .././....	Revizyon No: 00	Sayfa No: 1 / 1

ÇAKIR CATERİNG, şikayetlere ilişkin olarak müşteri odaklı bir yaklaşımı benimser, şikayetleri ele almayla ilgili karar ve eylemlerinin raporlamasını ve şikayetleri ele alan personelin yetkinliğini sağlar. Bu amaçla TS ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi prensipleri benimsenmiştir.

Müşteri Memnuniyeti politikamız aşağıdaki unsurları içermektedir;

- Müşterilerimizin bizimle iletişim kurduğu erişim kanallarımızı çeşitlendirerek, her kanaldan etkin iletişim kurmaya çalışırız. Müşterilerimiz talep, şikâyet ve önerilerini erişim kanallarımızdan istedikleri zaman bize iletebilirler.
- Firmamıza iletilen talep, şikâyet ve önerileri incelerken daima müşterilerimizin yanında oluruz. Bize iletilen her konuyu derinlemesine araştırıp, bunu kendimizi geliştirmek için bir fırsat olarak değerlendiririz.
- Müşterilerimizin talep, şikâyet ve önerilerini açıklık, erişilebilirlik, bütünlük, duyarlılık prensipleri içinde "Müşteri bilgilerinin gizliliği" ilkesine sadık kalarak ele alırız.
- Müşterilerimizin bildirimlerini yasal mevzuat çerçevesinde, müşteri memnuniyeti politikalarına uygun olarak adil, tarafsızca ve objektif olarak değerlendiririz.
- Müşterilerimizin talep, şikâyet ve önerilerini müşteri odaklı ele alır etkin ve sonuç odaklı çözümler üretiriz.
- Müşterilerimizi dilediği kanaldan tam ve zamanında, net, anlaşılır, doğru, şeffaf bir şekilde, bilgilendirmeye önem veririz.
- Müşterilerimize iyi bir deneyim ve sürdürülebilir hizmet sunmak için, kaliteli hizmet beklentisine uygun bir anlayışla hareket ederek, ürün ve hizmetlerin satışı sonrasında da müşterilerimizle güçlü, doğru, net ve kalıcı bir ilişki kurmayı hedefleriz.
- Müşteri odaklı yaklaşımın, şirket kültüründe sürdürülebilir olmasını sağlarız
- Tarafımıza ulaşan geri bildirim ve şikayetleri, ürün ve hizmetlerimizi geliştirmeye yönelik fırsatlara çevirmek.
- Müşteri talepleri ve şikâyet yönetim sürecinde kullanılan sistemleri, şikâyetlerin tekrarını önleyecek şekilde, gelişime açık alanların tespit edilmesi ve verimliliğin artırılması için düzenli olarak gözden geçirir, etkinlikleri raporlar ve kaliteli, verimli, yenilikçi çalışmalar yaparız.

Genel Müdür
Adem Çakır
04.12.2025

HAZIRLAYAN EYS	ONAYLAYAN Genel Müdür
--------------------------	---------------------------------