

ESCAR FİLO KİRALAMA HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ (“ŞİRKET”) MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Escar olarak, müşteri odaklı bir hizmet anlayışını benimseriz. Müşterilerimize sunduğumuz hizmetlerde yasal mevzuatı göz önünde bulundururuz. Müşterilerimizin hizmet alanımızdaki taleplerine ve karşılaştıkları sorunlara hızlı çözüm üretmeyi hedefleriz. Kendimizi sürekli geliştirmek ve müşteri memnuniyetimizi arttırmak için çalışırız.

Müşteri Odaklı Olmak

Şirket olarak müşterilerimizi en yüksek düzeyde memnun etmek, güvenlerini ve sadakatlarını kazanmak için tüm faaliyetlerimizde müşteri odaklı bir yaklaşım benimseriz.

Müşteri Şikayetlerini Algılamak ve Sistematik Olarak Yönetmek

Faaliyetlerimizle ilgili müşteri şikayetlerini en doğru şekilde algılama, tanımlama, analiz etme, yönlendirme, çözümler üretme, müşteriye sonuçlarını bildirme süreçlerini; şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, objektiflik ve gizlilik prensipleri doğrultusunda değerlendirerek yönetir ve bu bilgiyi sürekli iyileştirme sağlamak için kullanırız.

Şeffaflık

Müşterilerimize, çalışanlarımıza ve diğer paydaşlarımıza geri bildirimlerin nasıl değerlendirildiği konusunda bilgi veririz.

Erişilebilirlik

Farklı müşteri gruplarının gereksinim ve beklentilerini karşılayacak çeşitli iletişim ağları oluşturur ve bunları duyurarak müşterilerle iletişimi kolaylaştırırız.

Cevap Verebilirlik

Müşterilerimizin geri bildirimlerinin değerlendirilmesi aşamalarında onlara bilgi verir ve şikayetlerindeki aciliyete göre cevap önceliği tanırız. Müşterilerimizin talep ettikleri bilgiye kolayca erişmelerini sağlarız.

Objektiflik

Müşterilerimizden aldığımız geri bildirimleri objektif bir çerçevede ele alarak tüm tarafların beklentileri doğrultusunda değerlendirir ve çözüm sürecinde de objektiflik kriterlerini göz önünde bulundururuz.

Gizlilik

Müşterilerimizin geri bildirimleri esnasında elde edilen kişisel bilgilerini gizli tutar, bu konuda en üst düzeyde hassasiyet gösteririz.

Müşteri Geri Bildirimlerinin İşletme İçinde Paylaşılmasını Sağlamak

Çalışanlarımızın, müşterilerimize yönelik deneyimlerini en üst düzeye çıkarabilmesi için; müşteri geri bildirimlerine ve genel olarak müşteri ilişkilerine ait faaliyetleri İşletme genelinde paylaşır ve çalışanlarımızın gerekli yetkinlik, bilgi ve yetki ile donatılmasını sağlarız.

Müşteri Memnuniyetini En Üst Seviyede Tutmak İçin Sürekli İyileştirme Yapmak

Müşterilerimizin sağladığı geri bildirimleri ve algılamalarını sürekli olarak analiz eder, gözden geçirir, raporlar ve sürekli iyileştirme çalışmaları kapsamında kaynak olarak kullanırız.