

AKMERKEZ GYO MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Akmerkez olarak, ziyaretçi ve misafirlerimiz için özenle düşünülmüş detaylara birçok “ilk”e ev sahipliği yapıyoruz. Sürdürülebilirliğe önem verir, faaliyetlerimizi “ilk”lerden biri olmak amacıyla şekillendiririz. Faaliyetlerimizi şekillendirirken müşteri memnuniyetini üst noktada tutar, sürdürülebilir büyüme için müşteri memnuniyetine önem veririz. Bu kapsamda hazırladığımız Müşteri Memnuniyeti Politikası doğrultusunda;

- Müşteri odaklı hizmet anlayışını benimsemeyi, sürekli iyileştirmeye odaklanmayı,
- Müşteri memnuniyeti ölçmeyi ve memnuniyetin hedeflediğimiz düzey veya üzerine çıkması için çalışmalar yapmayı,
- Sorumlu pazarlama ilkesi çerçevesinde müşterileri tam, doğru ve zamanında bilgilendirmeyi,
- Kaliteli, hızlı, öncü ve güvenilir hizmeti ön planda tutmayı,
- Olumlu müşteri deneyimini hedeflemeyi, müşteri istek ve önerilerini odak noktamıza almayı,
- Geri bildirim mekanizmalarımızı açık tutarak müşteri geri bildirimlerini gerekli durumlarda gizlilik ilkesine özen göstererek toplamayı,
- Müşterilerden gelen geri bildirimleri, şeffaf, tarafsız, adil ve güvenilir bir şekilde değerlendirmeyi,
- Müşterilerin kültürel ve bireysel farklılıklarına saygı göstermeyi, müşteriler arasında din, ırk, cinsiyet, etnik köken, ten rengi gibi konularda ayrımcılık yapmamayı,
- Müşterilerle saygılı ve nazik iletişim kurmayı,
- Politikamızı halka açık bir şekilde kurumsal internet sitemiz aracılığı ile paylaşmayı ve bu yolla tüm paydaşlarımızı bilgilendirmeyi,
- Müşteri Memnuniyeti Politikasının etkin bir biçimde yürütülebilmesi için bütün çalışanlara rol düşmekle birlikte, sorumluluk Sürdürülebilirlik Komitesindedir. Politika ve yönetim sistemini en az yılda bir defa olacak şekilde gözden geçirmeyi, gerekli durumlarda geliştirmeyi ve güncellemeyi,
- Bu politikanın, Yönetim Kurulu onayı ile yürürlüğe girdiğini,

taahhüt ederiz.

Akmerkez GYO Yönetim Kurulu