

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

Erkunt Traktör Sanayii A.Ş. ulusal ve uluslararası piyasada önemli traktör üreticilerinden biri olmayı hedeflemiştir. Bu hedefe ulaşmak için temelinde koşulsuz müşteri memnuniyetinin olduğu “Her şikâyet sürekli iyileştirme için bir fırsattır” anlayışını benimser. En üst seviyede müşteri memnuniyeti ve bağlılığı sağlamanın tüm çalışanlarının, tedarikçilerinin, ürün ve hizmet dağıtım ağındaki teşkilatının bilinç ve bilgi düzeyleri ile yakından ilişkili olduğunu bilir ve hepsinin bu sürece dâhil olmasını sağlar.

Erkunt Traktör Sanayii A.Ş. müşterilerinin öneri, istek ve şikâyetlerini müşteri odaklı bakış açısı ile adil, dikkatli, tarafsız olarak, yasal zorunluluklar ve kanunlara aykırı olmayacak şekilde ele alır. Müşterilerine, hiçbir ücret talep etmeden ve zamanında, kişisel bilgilerini gizli tutarak açık ve net bilgiler sunar. İletişim kurabilmek için mümkün olan tüm kanalları açık bulundurmaya çalışır.

Müşterilerinin memnuniyetsizlikleri ile ilgili geri bildirimlerini kayıt altına alarak izlenebilirliğini sağlar. Bu sayede gelişme alanlarını özenle tespit ederek ürün ve hizmetlerini devamlı, hızlı ve etkin bir şekilde iyileştirir. Aynı memnuniyetsizliğin tekrar oluşmaması için özen gösterir. Şikâyet yönetim sürecini ve kullanılan sistemleri düzenli olarak gözden geçirerek verimliliğin artırılması için şikâyetleri kaliteli ürün ve hizmet anlayışına destek olacak şekilde yönetir.