

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Assan Lojistik müşteri odaklı yaklaşımla gerçekleştirdiği lojistik faaliyetlerini, müşterilerinin beklentilerini ve ihtiyaçlarını anlamak, şikayetlerini, öneri ve memnuniyetlerini kolaylıkla iletebildiği etkili erişim kanallarını hizmetlerine sunarak ekonomik beklentisi olmadan müşterisini dikkatle dinler ve gerektiği durumlarda müşteri memnuniyetini sağlamak için telafi yöntemlerini uygular, müşteriye ait geri bildirimleri değerlendirir, çözüm üretir ve elde ettiği bilgi ile süreçlerinde sürekli iyileştirme sağlamak için Müşteri Memnuniyeti Politikası'nı beyan eder.

Bu amaç doğrultusunda;

Müşteri odaklı yaklaşım ile müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılamada sürekliliği sağlamayı,

Müşteri şikayetlerini ve etkin olarak algılama, tanımlama, analiz etme, yönlendirme, çözümler üretme ve müşteriye sonuçları bildirme süreçlerini; şeffaflık, erişebilirlik, cevap verebilirlik, objektiflik ve gizlilik prensipleri doğrultusunda değerlendirerek yönetmeyi ve sürekli iyileşmeyi,

Müşterilerimizin hizmetlerimiz üzerine memnuniyetlerini ölçümleyerek, neticesinde sürekli ve sistematik bir şekilde iyileştirme faaliyetlerimizi sürdürmeyi,

Faaliyetlerimizi gerçekleştirirken yasal mevzuat ve standartlara uyarak müşteri memnuniyetini sağlamayı,

Hizmet ve uygulamalarımızda paydaşlarımıza karşı şeffaf olmayı,

Müşteri onayı olmadan, müşterimize ait kişisel verilerin 3. Kişi ve kuruluşlarla paylaşılmayacağını,

ASSAN LOJİSTİK A.Ş. olarak, çalışanlarımızdaki farkındalığı artırarak TS 10002 standartları gereklerini tüm çalışanlarımızın katılımı ile uygulamayı ve sürekli geliştirmeyi taahhüt ediyoruz.

GÜNEY NİHAT GEDİK

ASSAN LOJİSTİK GENEL MÜDÜRÜ