

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Yeşilyurt Demir Çelik A. Ş. olarak;

- Müşteri ihtiyaç ve beklentilerini doğru anlayan, müşteri odaklı ve çözüm odaklı bir yaklaşımı benimsemeyi,
- Müşterilerimize güvenilir, kaliteli ve sürdürülebilir ürün ve hizmet sunmayı,
- Müşteri talep, öneri, memnuniyet ve şikâyetlerini hızlı, adil, tarafsız ve etkin bir şekilde değerlendirmeyi,
- Müşteri geri bildirimlerini ürünlerimizin, hizmetlerimizin ve iş süreçlerimizin geliştirilmesi için fırsat olarak görmeyi,
- Müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik sürekli iyileştirme anlayışını tüm faaliyetlerimize entegre etmeyi,
- Müşteri ilişkilerinde dürüstlük, şeffaflık, karşılıklı güven ve etik değerler çerçevesinde hareket etmeyi,
- Müşterilerimize ait bilgi ve verilerin gizliliğini korumayı ve bilgi güvenliği ilkelerine uygun hareket etmeyi,
- Müşteri taleplerine yönelik çözüm süreçlerini erişilebilir, açık ve etkin şekilde yönetmeyi,
- Teknolojik gelişmeleri takip ederek müşteri beklentilerine uygun yenilikçi çözümler geliştirmeyi,
- Müşteri memnuniyeti performansını düzenli olarak izlemeyi, ölçmeyi ve geliştirmeyi,
- Çalışanlarımızda müşteri odaklı hizmet kültürünün gelişmesini desteklemeyi,
- Faaliyetlerimizi yürürlükteki mevzuat, etik kurallar ve kurumsal değerlerimiz doğrultusunda sürdürmeyi, taahhüt ederiz.

Genel Müdür
Çetin LİVAOĞLU