

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

Polisan Kansai Boya müşteri şikayet ve taleplerini; açık, adil, şeffaf ve hızlı bir şekilde çözmek, her şikayeti teşekkürle dönüştürerek %100 müşteri memnuniyetini sağlamak ve sürdürmek en önemli hedefimizdir.

Bu prensipler ışığında;

- ✓ Müşterilerimizden gelen şikayetlerin çözümünü aşamasında tüm bilgiler gizlilik prensibi dahilinde korunarak en kısa zamanda değerlendirilmekte çözülmekte ve 24 saat içerisinde geri bildirim yapılmaktadır.
- ✓ Müşteri şikayetlerinin çözüm sürecinde ve diğer tüm süreçlerde müşteri odaklılık, bilgiye ulaşım ve objektif yaklaşım ana prensiplerimizdendir.
- ✓ Şikayet analizleri ve müşterilerimizden aldığımız geri bildirimler sonucunda hizmetlerimiz sürekli iyileştirilmekte ve proaktif yaklaşımla tekrarlanmadan önlem alınmaktadır.
- ✓ Müşteri odaklı yaklaşım ile zararlarının telafi edilme süreci şeffaf ve adil olarak yürütülmekte ve %100 müşteri memnuniyeti hedeflenmektedir.
- ✓ Kurum içi ve kurum dışı tüm müşterilerimize yapılan bilinçlendirme seminerleri ile uygulamaya yönelik oluşabilecek hataların azaltılmakta ve ürünlerin doğru kullanıma katkı sağlamaktadır.
- ✓ Politikalarımızı oluştururken ve yürütürken; ISO 10002 müşteri şikayetlerini ele alma yönetim sistemleri şartları dahilinde belirtilen ve yürürlükte olan kanun, mevzuat ve bizi bağlayan diğer tüm şartlara uymayı taahhüt ediyoruz.

ENVER BURAK EKMEKÇİOĞLU

Polisan Kansai Boya

Genel Müdür

Polisan Kansai Boya Sanayi ve Ticaret AŞ

Merkez / Fabrika • Headquarters / Factory
Demircilerosb Mah. Refik Baydur Cad. No: 7/3
DİLOVASI / KOCAELİ
T: +90 262 679 60 00 • F: +90 262 606 03 70
İlyasbey VD: 836 006 3453
Ticaret Sicil No: 2880
Mersis No: 0-8360-0634-5300019
polisanboya@hs03.kep.tr