

MÜŞTERİ İLİŞKİLER POLİTİKASI

Ürün ve hizmet kalitemizi en son noktada değerlendirecek olan müşterilerdir. Kuruluşun stratejik konumlanmasında en önemli belirleyici de müşterinin istek ve beklentileridir. Bunun için tüm çabamız müşterilerin gereksinmelerine net bir şekilde odaklanmak, beklentileri belirlemek, doğru analiz etmek, karşılamak ve aşmak yönünde olmalıdır.

Müşteri memnuniyeti ve bağlılığını sağlamak amacı ile süreçlerin ve tüm aktivitelerin müşteri istek ve beklentilerini karşılayacak şekilde tasarlanması ve yürütülmesi gerekmektedir.

Aromsa'daki toplam kalite yaklaşımı içinde, iç ve dış müşteri memnuniyetine ve müşteri bağlılığına önem veririz, bunu sağlamak için gerekli alt yapıya ve organizasyona sahibiz. Müşterilerimizin istek ve şikayetlerini takip eder, karşılıklı beklentilerimizi ifade edebilmek için açık iletişim kurar, dostça ve içtenlikle hizmet sunarız. Problemlerini zamanında çözmeye, kritik dönemlerinde beklentilerinin üzerinde davranmaya, müşterinin ihtiyaçlarını araştırmaya çaba sarf ederiz. Onların güvenilir bir danışmanı olarak, uzun vadeli kararlar alabilmeleri için görüş bildiririz. Müşterilerimizin kararlarında rol alırız. Tüm bunları, Aromsa stratejik hedefleri ile uyumlu olacak ve kurumun karlılığını koruyacak şekilde planlarız.

Müşteri memnuniyetini sağlamak ve sürekli kılmak için:

- Müşteriler ile markalarına değer katacak şekilde uzun vadeli ve kalıcı iş ilişkileri kurar ve sürdürür,
- Müşteri bilgilerinin gizliliği güvence altında tutar,
- Müşteri şikayetlerini özenle ele alır, kök nedene inerek bir daha tekrar etmemesi için gerekli önlemleri alır,
- Müşteri memnuniyetini periyodik olarak ölçer ve sürekli iyileştirme anlayışı ile artırır,
- Müşterilerin gereksinim ve beklentilerini izlemek amacıyla periyodik müşteri ziyaretleri gerçekleştiririz.