



Petrol Ofisi

PERAKENDE DİREKTÖRLÜĞÜ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI



Müşterilerimize sunmuş olduğumuz ürün ve hizmetlerimizle ilgili öneri ve şikayetleri etkin bir şekilde yönetmek amacıyla;

- ▶ Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini sağlık, emniyet, güvenlik ve çevre duyarlılığına uygun bir şekilde; açık ve şeffaf, tam zamanında karşılayarak koşulsuz müşteri memnuniyetinin sağlanması,
- ▶ Müşterilerimize; taleplerini ve beklentilerini en kısa sürede, kişisel bilgileri gizli tutularak, en doğru şekilde açık ve net, herhangi bir ücret talebinde bulunmadan iletişim kanalları sunulması,
- ▶ Şirketimiz şeffaflık prensibi doğrultusunda, tüm erişim kanallarını açık ve net şekilde müşterilerimizin hizmetine sunulması,
- ▶ Müşterilerimizin talepleri ve beklentileri ile çözüm sürecinde açık iletişim halinde olunması, süreçle ilgili ön bilgilendirme yapılması, belirlenen hedef süreler doğrultusunda müşterilerimize geri dönüş sağlanması,
- ▶ Müşterilerimizle ilişkilerimizde; iş ahlakı, gizlilik ilkesi ve yasal mevzuatların dikkate alınması,
- ▶ Şirketimize ulaşan geri bildirimlerin, tüm iş süreçlerimizde sürekli iyileştirmek için bir fırsat olarak değerlendirilmesi ve uygulanması,
- ▶ Müşterilerimizin memnuniyetlerini ölçümleyerek iyileştirme faaliyetlerimizin sürdürülmesi,
- ▶ Müşterilerimiz ile uzun vadeli ilişkiler kurulması,
- ▶ Müşteri memnuniyetini kalıcı kılmak için, tüm çalışanlarımızın bu sürece dahil olması sağlanarak, etkin Koşulsuz Müşteri Memnuniyeti için gerekli personel ve kaynakların sağlanması,

Bu ilkelerin korunması ve sürdürülmesi için; yönetim stratejileri oluşturan bir şirket olmak vazgeçilmez hedefimizdir.

Yiğit Meral
Perakende Direktörü

Sinan Türkseven
Pazarlama Direktörü