

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİ ELE ALMA TAAHHÜDÜMÜZ;

BCC olarak temel amacımız, hangi kanal aracılığı ile olursa olsun, temas ettiğimiz tüm müşterilerimizin memnuniyetini sağlamaktır.

Bununla birlikte, bizim veya kurumsal müşterilerimizin vermekte olduğu hizmet ya da ürünlerden memnuniyetsizlik ya da şikayet oluştuğunda da temel önceliğimiz bu memnuniyetsizliği veya şikayeti en kısa sürede çözmek ve müşterimizin memnuniyetini sağlamaktır.

Benzer şekilde kurumsal müşterilerimizin müşterisi olan tüketicilerin de şikayetlerini alarak, sözleşmelerimize bağlı olarak en kısa sürede çözülmesini sağlamak, ara bilgilendirme ve geri bildirim yapmak veya kurumsal müşterilere iletmek temel amaçlarımızdan biridir.

Bu nedenle, müşterilerimizin geri bildirimleri çok değerlidir. Müşterilerimiz şikayet etmiyor olsalar bile onların aldıkları hizmet ile ilgili duygu ve düşüncelerine büyük önem veririz. Müşterilerimizden aldığımız her geri bildirim, süreçlerimizi ve hizmet kalitemizi iyileştirmek için bulunmaz birer fırsattır.

Müşterilerimize herhangi bir kanaldan dolaylı veya direk olarak temas etmekte olan Müşteri Temsilcilerimizin sorumluluğu, bu geri bildirimleri almak ve Müşteri Şikayeti sürecini harfiyen uygulamaktır.

MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİ ELE ALMA POLİTİKAMIZ

Kalite Politikamızda da belirttiğimiz gibi başlıca amacımız; üstün bilgi ve üstün konuşma kalitesi ile kesintisiz hizmet vererek Müşteri Memnuniyetimizi arttırmaktır. Taahhüdümüzde de belirttiğimiz üzere müşteri şikayetlerini bir sorun olarak değil, kusursuz ve mükemmel hizmet seviyesini yakalama yönünde eşsiz birer fırsat olarak görmekteyiz.

Müşteri Şikayet ve geribildirimlerini etkin ve doğru şekilde alabilmek, şikayeti çözebilmek veya kurumsal müşterimiz kontakları tarafından çözülmesini sağlamak, şikayetin her aşamasında müşteriye bilgi verebilmek ve müşteri şikayetini memnuniyet verici şekilde cevaplayabilmek için gerekli süreçler oluşturulmalı ve bu süreçlerin performansı sürekli iyileştirilmelidir.

Böylece müşteri şikayeti veya geribildirimini alabilme ve yönetebilme performansımızı iyileştirirken, müşteri memnuniyeti seviyemizi de sürekli arttıracaktır. Şikayetleri ele alma süreçlerimizde, yasal gereklilikler, tabi olduğumuz veya olacağımız mevzuat, kanuni düzenleme ve yönetmelikler, kurumsal müşterimiz ile imzalamış olduğumuz sözleşmeler, şartlar; nihai müşterilerimizin, çalışanlarımızın ve diğer ilgili tarafların bildirimleri dikkate alınacaktır.

Bu taahhüdümüzün yerine getirilebilmesi için ISO 10002 Standardı referans alınmıştır.