

Müşteri şikâyetlerini ele alma prosesinin etkin bir şekilde işletilmesiyle **ANKAREF İNOVASYON VE TEKNOLOJİ A.Ş.**

- Müşterinin her hangi bir şikâyeti anında firmamıza kolaylıkla ulaşabileceği şeffaf ve sorumlu şikâyet ele alma işlemiyle, şikâyetinin titizlikle ele alınacağını taahhüdünde bulunmayı,
- Firmamızın, şikâyetleri tutarlı, sistematik ve sorumlu bir şekilde şikâyetçiyi ve kuruluşu tatmin edecek tarzda çözme kabiliyetini artırmayı ve sürdürülebilir hale getirmeyi,
- Firmamızın eğilimleri, tanımlama ve şikâyetlerin sebeplerini ortadan kaldırma kabiliyetini arttırmayı ve verilen hizmetlerin niteliğini iyileştirmeyi,
- Firmamıza ulaşan şikâyetlerin çözülmesinde ve tüm **ANKAREF İNOVASYON VE TEKNOLOJİ A.Ş.** çalışanlarının müşteri ile çalışmadaki yeteneklerini iyileştirme konusunda teşvik edilmesi için müşteri odaklı bir yaklaşım geliştirmeyi,
- Müşteri şikâyetlerinin çözümünü ve yapılan proses iyileştirmelerini sürekli gözden geçirme ve analiz etme için sağlam bir temel sağlamayı hedeflemektedir.

CEO

03.04.2017/00