

1.0 AMAÇ

Bu Politika, Naturel Holding A.Ş. ve bağlı ortaklıklarınca yürütülen hizmetlerin tasarımı ve sunumunda müşterilerin ihtiyaçlarına odaklanan, müşterilerinin görüşlerini dinleyen ve bunlara göre hareket eden, müşteri görüşlerine ve şikayetlerine işleri düzeltmek için önemli bilgi kaynakları ve hizmet sunumunu iyileştirme fırsatları olarak değer veren bir organizasyon kültürünü amaçlamaktadır.

2.0 KAPSAM

Bu politika, Naturel Holding ve bağlı ortaklıklarına ait müşteri memnuniyeti yönetimi prensiplerini kapsamaktadır.

3.0 İLKELER ve UYGULAMALAR

Müşteri Hakları

Müşterinin beklediği çözüm önerilerini tüketici hakları ve yasaların gerektirdiği şekilde uygulayacağını taahhüt ediyor ve müşterilerimize beklentilerinin ötesinde fırsatlar sunuyoruz.

Sürekli İyileştirme

Müşteri memnuniyetini artırmak için sürekli iyileştirme ve yenilikçi hizmet geliştirme kültürünü vurguluyoruz. Müşteri geri bildirimlerinin etkin analizi yoluyla hizmetlerimizin kalitesini yükseltmeyi ve müşteri deneyimini mükemmelleştirmeyi hedefliyoruz. Düzenli eğitim ve teknolojik gelişmelerin takip edilmesi, sistemlerimizi ve süreçlerimizi sürekli geliştirmemizi sağlar.

Müşteri Odağı

Müşterilerimizin ihtiyaçlarını anlamak, beklentilerini karşılamak ve memnuniyetlerini sağlamak en önemli önceliklerimizdir. Müşteri geri bildirimlerine son derece değer veriyoruz ve sürekli olarak müşteri deneyimini iyileştirmeye ve özgün çözümler sunmaya odaklanıyoruz.

Müşterilerle İletişim

Müşterilerle iletişime değer veriyoruz. Naturel Holding yönetim, ürün ve çözüm stratejilerini geliştirirken müşteri geri bildirimlerini dinler. İş geliştirme bölümlerimiz, işimizi büyütmemize yardımcı olması için her bölgeye bir kilit müşteri yöneticisi atar. Bu bölge yöneticileri, Grup şirketleri ile müşteri temas noktaları olarak görev yapar ve müşteriler ile bölge yöneticileri arasında daha yakın ilişkiler kurmaya çalışırken müşterilerle iletişimi geliştirmeye yönelik girişimlere öncülük ederler.

Müşteri Geri Bildirimleri

Müşteri geri bildirimlerini ve şikayetlerini etkili bir şekilde ele alıyor, müşteri beklentilerini etkin bir şekilde karşılayarak gerekli önleyici faaliyetleri başlatıyoruz.

Gizliliğin Korunması

Tam gizliliği koruyarak müşteri geri bildirimleri/soruları ve şikayetleri doğrultusunda zamanında, şeffaf, objektif ve adil bir şekilde hareket ediyoruz,

Hazırlayan:	Kontrol Eden:	Onaylayan:
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	KALİTE YÖNETİM	İCRA KURULU BAŞKANI
PINAR KARAMAN	DEMET DİKMEN	TOLGAY BENDERLİ

Bu doküman NATUREL HOLDİNG'in fikri malıdır. Kalite Yönetimi'nin yazılı izni olmadan çoğaltılması ve başkalarına verilmesi yasaktır.

Kontrollü olarak dağıtım elektronik ortamda yapılmaktadır. Basılı hali kontrolsüz kopyadır.

Gizlilik	Tasnif Dışı
Doküman No	POL.MUM.001
Revizyon No	0.1
Sayfa No	2/2

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI



3.1 Politikanın Gözden Geçirilmesi

Müşteri Memnuniyeti Politikası'nı yılda bir kez Kurumsal Yönetim Komitesi ile gözden geçirerek etkinliğini değerlendiriyor ve gerekli iyileştirmeleri yapıyoruz.

KONTROLLÜ KOPYA

Hazırlayan:	Kontrol Eden:	Onaylayan:
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK	KALİTE YÖNETİM	İCRA KURULU BAŞKANI
PINAR KARAMAN	DEMET DİKMEN	TOLGAY BENDERLİ

Bu doküman NATUREL HOLDİNG'in fikri malıdır. Kalite Yönetimi'nin yazılı izni olmadan çoğaltılması ve başkalarına verilmesi yasaktır.

Kontrollü olarak dağıtım elektronik ortamda yapılmaktadır. Basılı hali kontrolsüz kopyadır.