MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Begüm Referans Gıda Sanayi ve Ticaret A.Ş *olarak;*

Sağladığımız tüm hizmetlerde; müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılamayı, ulusal ve uluslararası mevzuat gerekliliklerine tam uyum sağlamayı, mevcut standartlarımızı entegre bir sistemle etkin şekilde yürütmeyi, sürekli geliştirilen süreçler ile güvenli ve sürdürülebilir ürün ve hizmet sunmayı temel ilkemiz olarak kabul ederiz.

Müşterilerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını doğru analiz ederek güvenilir, kaliteli ve zamanında hizmet sunmak temel prensibimizdir. Müşteri memnuniyetini sürdürülebilir başarının ana unsuru olarak görmekte; tüm süreçlerimizi müşteri odaklı yönetim anlayışı ile şekillendirmekteyiz.

Gıda güvenliği ve kaliteli hizmetin her aşamasını en üst düzeye çıkarmayı, sürekliliğini sağlamayı ve tek güvenilir firma haline gelmeyi, müşterilerimizle işbirliği yaparak talep ve beklentilerine çözüm ortağı olmayı amaçlıyoruz.

Stratejik yönümüz; müşteri odaklı, sürdürülebilir, yenilikçi ve sürekli gelişen bir organizasyon olmaktır.

Bu doğrultuda kuruluşumuz;

- *Müşteri **ihtiyaç ve beklentilerini düzenli olarak analiz etmeyi,** geri bildirim mekanizmaları ile **memnuniyet düzeyini ölçmeyi ve değerlendirmeyi,***
- *Müşteri **geri bildirimlerini sistematik şekilde kayıt altına almayı,** etkin biçimde yönetmeyi ve **iyileştirme fırsatı** olarak değerlendirmeyi,*
  - *Müşteri şikayetlerini **etkin, hızlı ve çözüm odaklı yönetmeyi,***
  - *Müşterilerimizin sorunlarına **sadece tedarikçi değil, çözüm ortağı olarak yaklaşmayı,***
- ***Şikayetleri hızlı, şeffaf ve çözüm odaklı yaklaşımla** ele almayı; **kök neden analizi** yaparak tekrarını önleyici faaliyetler yürütmeyi,*
- *Hizmet kalitesini sürekli geliştirmek **amacıyla performans göstergeleri oluşturmayı, izlemeyi ve iyileştirmeyi,***
- *Ürün ve hizmet süreçlerinde **zamanında teslimat, güvenilirlik ve süreklilik** esasına bağlı kalmayı,*
- *Çalışanlarımızda **müşteri odaklılık** bilincini güçlendirmek amacıyla **eğitim ve farkındalık faaliyetleri** gerçekleştirmeyi,*
- *Müşteri memnuniyetinin sağlanması adına gerekli olan tüm **kaynakları eksiksiz sağlamayı ve sürekliliğini güvence altına almayı**,*
- ***Dijitalleşme ve yenilikçi uygulamalarla** müşteri deneyimini geliştirmeyi,*
- ***Yasal mevzuatlara ve sözleşme şartlarına tam uyum** sağlamayı,*
- ***Müşteri gizliliğini ve bilgi güvenliğini** korumayı,*
- ***Sürekli iyileştirme yaklaşımı** ile müşteri memnuniyetini artırmayı*

taahhüt eder.

GENEL MÜDÜR

FERAY UZUNÇAYIR



begümreferansholding.com info@begümreferansholding.com 0224 441 05 55
Minareli Çavuş O.S.B. Mah. Söğüt Cad. No:16 Nilüfer / BURSA