

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Enerji verimliliğine odaklanmış olan ENEKO A.Ş., ısıtma, soğutma ve havalandırma sektöründe kalite ve güveni sağlamış öncü ve lider bir kuruluş olarak, enerji ekonomisi sağlayan cihaz üretiminde müşterilerine yüksek değerli çözümler üretmek için çalışmaktadır.

Müşterilerimizin istek ve beklentilerini karşılamak ve müşteri memnuniyetini sürekli geliştirebilmek temel amacımızdır. Bu amaç doğrultusunda:

- Müşteri memnuniyeti politikası olarak, farklı iletişim kanalları aracılığı ile tarafımıza ulaşan her bir geri bildirim bir armağan olarak görülmekte.
- Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemimiz aşağıdaki ilkeler doğrultusunda yönetilmektedir.
 - ⊖ Erişilebilirlik,
 - ⊖ Objektiflik,
 - ⊖ İzlenebilirlik,
 - ⊖ Hesap verebilirlik,
 - ⊖ Yasal mevzuata uygunluk,
 - ⊖ Müşteri odaklılık kriterlerine uygunluk.

Bu doğrultuda, şikayetlerin çözümündeki hassasiyetimizi sürekli geliştirip, müşteri şikâyetlerini tüm makul olan çözüm yolları tükenene ya da müşteri memnuniyeti sağlanana kadar takip etmek, belirlenen göstergelerle performansımızı kontrol ederek sürdürülebilir bir iyileştirme ve TS ISO 10002 ilkelerinden ödün vermeden müşteri memnuniyeti odaklı bir yaklaşım gerçekleştirmeyi taahhüt ederiz.