

ATMACA

ELEKTRONİK

Müşteri Memnuniyeti / Şikâyetleri Yönetimi Politikası

Atmaca Elektronik San. ve Tic. A.Ş. olarak; üretici firma olarak faaliyet sürdürdüğümüz elektronik sektörde sunmakta olduğumuz ürün, hizmet ve benzeri tüm faaliyetlerimizde; “gelen istekler doğrultusunda müşterilerimizle daha iyi ilişkiler kurmayı, aramızdaki iletişimin güçlenmesi için yasal mevzuatlara bağlı kalmak ve ekonomik şartları göz önünde bulundurmamak, çalışanlarımızı ve paydaşlarımızı da sürece dahil etmek koşuluyla, tarafımıza ulaşan şikâyetleri kısa sürede çözümlenmeyi, ürün ve hizmet kalitemizi de aşağıdaki temel ilkeler doğrultusunda geliştirmeyi” taahhüt ediyoruz.

- A. Erişebilirlik:** Montaj, teknik destek arıza ve onarım, ürün takip, şikâyet ve öneriler çağrı merkezimize, e-posta adresimize, sitemiz ve sosyal medya hesaplarımızdan bildirilebilir.
- B. Şeffaflık:** Müşterilerimiz çağrı merkezinden ve web sitesi üzerinden başvurularının durumunu kontrol edebilir.
- C. Cevap verebilirlik:** Tüketicimiz mesai saatlerinde çağrı merkezinden, mesai saatleri dışında web sitemizden ürün durumuna erişebilir, ayrıca mesai saatleri dışında gelen aramalara ertesi gün dönüş yaparak bilgi vermekteyiz.
- D. Objektiflik:** Şikâyet ve öneriler adil ve önyargısız bir şekilde değerlendirilir.
- E. Gizlilik:** Müşteriden alınan bilgiler hiçbir bölüm ve departmana ya da üçüncü şahıslara iletilmez.
- F. Müşteri Odaklılık:** Memnuniyetini sağlamaya çalıştığımız müşterimizin beklentilerini; şirket politikası ve yasal mevzuat çerçevesinde kısa zamanda karşılamak ve haklarını korumak konusunda özen gösterilmektedir.
- H. Ücret:** Bu öneri şikâyetler değerlendirilirken müşterimizden ücret talep edilmez.
- I. Sürekli İyileştirme:** Sürekli iyileştirme felsefesiyle, her müşteri şikâyetini AR-GE için iyi bir fırsat kabul ederek sürecin daha iyi yönetilmesi için elimizden gelenin en iyisini yapmayı hedeflemekteyiz.

Atmaca Elektronik San. ve Tic. A.Ş. olarak, hizmet verdiğimiz elektronik sektörde, ürünlerimiz, faaliyetlerimiz ve müşterilerimizden gelen isteklerin ele alınması süreçlerimiz ile ilgili, müşterilerimizin **444 9 666** ücretsiz hattımız ve diğer iletişim yolları ile rahatlıkla ulaştırabilecekleri öneri ve memnuniyetsizliklerin tümünün; yasal şartlar ve şirket politikası çerçevesinde, tarafsızlık, objektiflik, nihai müşteri ve satıcı bayi ve zincir marketlerimiz tarafından erişilebilirlik ve gizlilik ve TS ISO 10002 ilkelerinden ödün vermeden müşteri memnuniyetine çevrilmesi temel amacımızdır.

Bu amacımız doğrultusunda, memnuniyetsizliklerin tekrarının önlenmesi için gerekli iyileştirme çalışmalarını; planlama, uygulama, kontrol etme ve sürekli iyileştirme döngüsü içerisinde, müşteri memnuniyeti odaklı bir yaklaşımla gerçekleştirmeyi taahhüt ediyoruz. Sektörün lider aktörlerinden birisi olarak;

- Müşterilerimizin taleplerini en yenilikçi yöntemlerle azami düzeyde karşılamayı,
- Hizmet sunumunda şeffaf ve esnek olarak gizlilik kurallarına tam uyum sağlamayı,
- Müşterilerimizin olumlu veya olumsuz tüm geri bildirimlerini hizmetlerimizi geliştirmek ve daha iyi hizmetler sunabilmek için değerlendirmeyi,
- İlgili tüm sektörel, ulusal ve uluslararası mevzuata ve standartlara uymayı,

temel ilkemiz olarak benimsedik.

ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti / Şikâyetlerin Ele Alınması Yönetim Sistemi referans alınarak gelen her türlü öneri, şikâyet, talep ve itirazlar ile ilgili müşteriye mesai saatleri içerisinde aynı gün dönüş yapılarak bilgi verilmekte, en geç 3 iş günü içerisinde ise çözüm önerisi ile birlikte geri bildirimde bulunmaktadır.

Şikâyetlerinizi bize **444 9 666** numaralı müşteri hattımızdan, sunnymusterihizmetleri@sunny.com.tr e-posta adresimizden, sosyal medya hesaplarımızdan ve internet sitemizdeki destek formundan ücretsiz olarak iletebilirsiniz.

Yönetim Kurulu Başkanı