

Müşteri İlişkileri

- Müşteri memnuniyetini sağlamak, görev alanında olmasa dahi, tüm çalışanların birinci önceliğidir. Müşteri memnuniyetsizliğine yol açan konular öncelikli olarak ele alınır. Müşteri şikayetlerinin en kısa sürede çözülmesi için azami gayret gösterilir. Çalışan, şikayetleri, kendi görev alanı içinde çözemediği takdirde yöneticisine veya Müşteri İlişkileri Birimi'ne bildirir.
- Müşteri lehine bile olsa, müşteri bilgisi ve onayı olmaksızın bir işlem yapılamaz.
- Şirket lehine olsa bile, müşteriye eksik ya da yanlış bilgi verilmez.
- Müşteri ile ilgili herhangi bir işlemde yapılan hata saklanmaz. Yöneticiye bilgi verilerek çözüm aranır. Hata ile ilgili müşteriye de bilgi verilir.
- Müşterinin kişisel bilgileri (iletişim bilgileri, medeni durumu, mesleği, eğitim durumu vb.) ya da siparişi ile ilgili herhangi bir bilgi ya da belge müşterinin onayı olmadan ikinci bir şahsa ya da firmaya verilemez (resmi kurumların yazılı talepleri hariç).
- Müşteri ile kurulan ilişki, bir firma-müşteri ilişkisidir. Müşterinin tanıdık, eş, akraba veya sürekli bir müşteri olması, çalışanın davranış şeklini değiştirmez.
- Müşteri tarafından hoş karşılanmayacak herhangi bir davranışta bulunulmaz (saygısızlık, aşağılamak, taciz, ...vb.). Müşteri ile yaşanabilecek herhangi bir olumsuz durum karşısında çalışan, müşteri ile tartışmaya girmeden konu ile ilgili yöneticisine bilgi vereceğini bilir.
- Müşteriye ayrımcılık yapılmaz (bedensel engel, din, dil, ırk, cinsiyet vb.).
- Müşteriden, tahsilatı, iş kuralları gereği belirlenen birimler yapar. Hiçbir çalışan, müşteriden para veya kıymetli evrak alamaz (müşteri temsilcisi veya müşteri adresinde yapılan işlemler bu kapsamın dışındadır).

Türkiye Şeker Fabrikaları A.Ş.

