

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

TÜBİTAK BUTAL, "TS ISO 10002: Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi"ni uygulayarak, müşterilerden gelen beğeni, öneri, şikayet ve itirazları en kısa sürede, objektif, adil ve yasal şartlara uygun, müşteri odaklı bir yaklaşımla incelemekte ve müşterilere geri bildirimde bulunmaktadır.

Bu kapsamda;

- Müşterilerimizle çalışanlarımız arasında doğru ve zamanında bilgi akışını sağlamayı,
- Tüm çalışanlarımızın müşteri odaklı olmasını sağlamayı,
- Müşteri memnuniyetini kalıcı kılmak için, müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığını ve müşteri beklentilerini sürekli ölçerek ve değerlendirerek tüm çalışanlarımıza duyurmayı,
- Her beğeni, öneri, şikayet ve itiraz başvurusunu kayıt altına alarak takibini sağlamayı,
- Müşteri istekleri ve şikayet yönetim süreci ile kullanılan sistemleri; gelişime açık alanların tespit edilmesi ve verimliliğin artırılması için düzenli olarak gözden geçirmeyi, etkinlikleri raporlamayı ve sürekli iyileştirmeyi,
- Müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik sürekli öğrenmeyi, öğrenilen bilgileri uygulamayı ve tüm çalışanlarımız ile paylaşmayı taahhüt ederiz.