

MÜŞTERİ ODAKLI HİZMET POLİTİKASI



MÜŞTERİ ODAKLI HİZMET POLİTİKAMIZ

Amacımız:

Müşterilerimizin otomobillerinin ihtiyaç duyduğu yedek parçaları sağlamakla kalmayıp, aynı zamanda olağanüstü bir hizmet deneyimi ile memnun bir şekilde şirketimizden ayrılmalarını sağlamaktır. Bu hedef doğrultusunda, müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmak için sürekli kendimizi geliştiriyor ve sektördeki en iyi uygulamaları takip ediyoruz. Müşterilerimizin beklentilerini aşmayı ve onlara uzun vadede değer katmayı amaçlıyoruz. Bu çerçevede, sunduğumuz hizmetlerin kalitesini artırmak için düzenli geri bildirimler alıyor ve bu geri bildirimleri iş süreçlerimize entegre ediyoruz. Müşterilerimizin güvenini kazanmak ve bu güveni sürdürmek en büyük önceliğimizdir.

Hedeflerimiz:

Doğru Ürün, Doğru Çözüm:

- Müşterilerimizin otomobilleri için ihtiyaç duydukları yedek parçaları doğru ve zamanında temin ederiz.
- Müşteri taleplerine uygun ürün ve çözüm önerileri sunarız.
- Stoklarımızı düzenli olarak güncelleyerek, müşterilerimize en güncel ve kaliteli ürünleri sunmayı taahhüt ederiz.
- Bulunabilirlik seviyemizi her ay daha da artırmak için çalışırız.

Olağanüstü Hizmet Deneyimi:

- Satış sürecinin her aşamasında, müşterilerimize güler yüzlü ve profesyonel bir hizmet sunarız.
- Müşterilerimizin sorularına hızlı ve etkili çözümler üreterek memnuniyetlerini artırırız.

Değer Odaklı İletişim:

- Müşterilerimizle güvene dayalı, samimi ve açık bir iletişim kurarız.
- Satış sonrası destek ve hizmetlerle müşteri ilişkilerini sürekli kılmayı hedefleriz.

Uzman Kadro ile Mükemmellik:

- Otomotiv sektörünün geniş bilgisine sahip uzman ekibimizle, müşterilerimize her zaman en iyi hizmeti sunarız.
- Teknolojik yenilikleri ve sektörel gelişmeleri takip ederek hizmet kalitemizi sürekli iyileştiririz.
- Uygun fiyatlarla satın alım yollarını ararız.
- "Bir tek hayatın yedeği yok" sloganından önce, yalnızca orijinal ve yüksek kaliteli yedek parça satmayı ilke ediniyoruz. Rakiplerimizin yaptığı gibi imitasyon veya sahte yedek parça satmamayı şirket prensibimiz olarak benimsemekteyiz.
- Kendi aracımıza takmayacağımız oto yedek parçaları müşterilerimize de satmıyoruz.

Taahhüdümüz:

Müşterilerimiz için yalnızca yedek parça sağlayan bir tedarikçi değil, aynı zamanda güvenilir bir iş ortağı olmayı taahhüt ediyoruz. Her müşterimizin bizimle çalışmaktan memnuniyet duyması ve ihtiyaçlarının karşılanmasının ötesinde değer kazandığı bir deneyim yaşaması önceliğimizdir. Bu doğrultuda,

müşterilerimize yüksek kaliteli hizmet sunmak adına her adımda titizlikle çalışıyoruz. Yenilikçi çözümler sunarak, işlerini kolaylaştıracak, verimliliklerini artıracak ve güvenlerini kazanacak bir hizmet anlayışını benimsiyoruz. Müşterilerimizin geri bildirimlerini dikkate alarak, hizmet kalitemizi sürekli geliştirmek için çaba gösteriyoruz. Uzun vadeli iş birlikleri kurarak, karşılıklı fayda sağlayan bir ilişki oluşturmayı hedefliyoruz. Bu taahhüdümüz, müşteri memnuniyetine olan güçlü bağlılığımızın bir yansımasıdır.

Onaylayan:

Mühendis Oto Yedek Parça Yönetim Kurulu