Pioneering for You



Müşteri Memnuniyeti
Yönetim Sistemi Politikası

Dünyanın önde gelen pompa ve pompa sistemleri sağlayıcılarından biri olan Wilo, bina hizmetleri, su yönetimi ve sanayi sektörleri için çevreye ve topluma karşı büyük bir sorumlulukla hareket etmektedir. Müşteri Memnuniyeti Yönetim Politikası, müşterilerimizin ve paydaşlarımızın gereksinimlerini yerine getirme konusundaki güçlü bağlılığımızı göstermektedir. Davranış Kurallarımıza ek olarak aşağıdaki ilkeleri taahhüt ederiz.

- Tüm ilgili yasal düzenlemelere ve standartlara uyulması.
- 7/24 Çağrı Merkezi hizmetimiz ve geniş servis ağımız ile 7 gün 24 saat boyunca tüketicinin ihtiyacının etkin bir şekilde karşılanması,
- Müşteriden gelen her geri bildirimin en kısa sürede ele alınması, incelenmesi değerlendirilmesi ve çözüm süreci hakkında açık bilgi verilmesi,
- Şikayetlerin çözümünde tarafsızlık ilkesine sadık kalınması
- Müşteri şikayetleri düzenli olarak analiz edilip hizmet kalitesini artırmaya yönelik iyileştirmeler yapılması,
- Müşteri talepleri esnasında elde edilen tüm kişisel verilerin, yasal düzenlemelere uygun olarak korunması ve üçüncü şahıslara paylaşılmaması,
- Çalışanlara, müşteri şikayetlerini etkili bir şekilde yönetebilmek için gerekli eğitimlerin aldırılması ve sürekli iyileştirilmesi,
- Belirlenen hedeflere ulaşmak için gerekli olan tüm bilgi ve kaynakları sağlayarak sürekli iyileştirme yaklaşımı ile tüm süreçlerimizdeki verimliliğin uluslararası düzeyde rekabet edebilecek seviyeye yükseltilmesi,
- Şikâyet yönetim süreçlerinin etkinliği için gerekli finansal kaynakların sağlanıp yıllık bütçeye dahil edilmesi ve gerektiğinde ek kaynakların tahsis edilmesi,

Duygu ERDEM
Genel Müdür

Müşteri Memnuniyeti Politikası, Wilo Türkiye için bağlayıcıdır.
Kasım 2024