

1.AMAÇ

SUB IQ YAZILIM ÇÖZÜMLERİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ (SUB IQ) olarak, müşteri memnuniyetini en üst düzeyde karşılamak ve sürdürmek en temel hedeflerimizden biridir. Müşteri memnuniyeti politikamız, müşterilerimize en kaliteli ürünleri ve hizmetleri sunarak onların beklentilerini karşılamak, gereksinimlerini anlamak ve sürekli olarak iyileştirmek üzerine odaklanmaktadır. Müşteri memnuniyetini sağlayarak müşterilerimizin sadakatini kazanmak ve şirketimizin rekabet gücünü artırmak temel amacımızdır.

2.KAPSAM

Bu politika, şirketimizin tüm faaliyet alanlarını ve ilişkilerini kapsar. Müşteri Memnuniyeti Politikamız, ürün ve hizmetlerimizin tedarikinden başlayarak satış sonrası destek ve müşteri ilişkileri yönetimine kadar her aşamada geçerlidir. Tüm çalışanlarımız, tedarikçilerimiz, grup şirketlerimiz ve iş ortaklarımız bu politikayı benimsemeli ve müşteri memnuniyetine katkıda bulunmalıdır. Politikamız, sürekli iyileştirme ve güncelleme sürecine açıktır. Bu doğrultuda periyodik olarak güncellenebilmektedir.

3. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ İLKELERİMİZ

3.1 Kalite ve Güvenilirlik

Ürün ve hizmetlerimizde Entegre Yönetim Sistemimiz çerçevesinde kaliteyi ve güvenilirliği sağlamak için kalite standartlarına, yasalara ve mevzuatlara uygun hareket ederiz. Hizmetimizin sektöre ugramaması için riskleri analiz ederek önlemler alırız. İş sürecimizin her bir parçasında yer verdiğimiz yedekleme sistemimiz ile kesintisiz hizmet sunarız. Ürünlerimizi her zaman kullanım amacına uygun bir şekilde üretir, ürünün sahip olması gereken tüm özellikleri karşılamaya çalışırız. Satış sonrası hizmetlerle müşterilerimizin kullanım deneyimine katkı sağlarız. Böylelikle müşterilerimize kaliteli ürünler sunarak onların daimî güvenini kazanmayı hedefleriz.

3.2 Müşteri Odaklı Yaklaşım

Müşteri memnuniyetini sağlamak için müşterilerimizin ihtiyaçlarını ve beklentileri anlamak ve bu doğrultuda hareket etmek temel ilkemizdir. Müşterilerimizin taleplerinin zamanında ve tam anlamıyla karşılanmasını önemseyen şirketimiz, müşterilerinin zamansal ve niteliksel beklentilerine göre iş süreçlerine yön vermektedir. Müşteriye özel ürünler üretme yetisine sahip şirketimiz, en spesifik talepleri dahi karşılayabilecek bir alt yapıyla müşterilerine hizmet vermektedir.

3.3 İletişim

Müşterilerimizle açık, şeffaf ve dürüst bir iletişim yürütürüz. Müşterilerimizin sorunları dinler ve çözümler geliştirerek deneyimlerini iyileştirmeye çalışırız. Müşteri geri bildirimlerini ilgili departmanlarla birlikte analiz eder, çalışmalarımıza yön veririz. Hizmetimiz ve ürünlerimiz hakkında tam, doğru, açıklayıcı ve eksiksiz bilgilendirme sağlarız.

3.4 Sürekli İyileştirme

Müşteri memnuniyetini artırmak için sürekli olarak iş süreçlerimizi ve hizmetlerimizi iyileştiririz. Müşteri geri bildirimlerini kullanarak sürekli öğrenme ve gelişme kültürünü teşvik

Müşteri Memnuniyeti Politikası

ederiz. Hataları ve eksiklikleri belirleyerek bu konularda çözüm odaklı yaklaşırız ve sürekli olarak kendimizi geliştiririz.

3.5 Personel Katılımı ve Eğitim

Tüm çalışanlarımızı müşteri memnuniyeti ve müşteri beklentileri konularında bilgilendiririz. Personelimizin müşteri memnuniyetine katkıda bulunmasını teşvik eder ve onların sürekli gelişimlerini destekleriz. Ayrıca, çalışanlarımızın motivasyonlarını, iletişim becerilerini güçlendirmek ve bilgi birikim için düzenli eğitimler düzenleriz.

3.6 İzleme ve Değerlendirme

Müşteri memnuniyeti düzeyini izlemek ve değerlendirmek için uygun ölçüm araçları kullanırız. Geri bildirimleri toplar, analiz eder ve bu verilere dayanarak politikamızı sürekli olarak gözden geçiririz. Ayrıca, düzenli olarak müşteri memnuniyeti anketleri düzenleyerek müşterilerimizin beklentilerini ve memnuniyet düzeyini değerlendiririz. Bu bilgileri kullanarak sürekli iyileştirme çabalarımızı yönlendiririz.

3.7 Kalite ve Fiyat Dengesi

Şirketimiz, müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak için kalite ve fiyat dengesine büyük önem vermektedir. Müşterilerimize sunduğumuz ürünlerde kalite standartlarını sürekli olarak yükseltirken, aynı zamanda ürünlerimizi rekabetçi fiyatlarla sunmaya özen gösteriyoruz. Müşterilerimizin ihtiyaçlarını karşılamak ve onların güvenini kazanmak için ürünlerimizin kalitesini artırırken, aynı zamanda makul fiyatlarla erişilebilir olmalarını sağlamak amacıyla sürekli olarak çalışıyoruz.

4. SORUMLULUKLAR

Bu politikanın başarılı bir şekilde uygulanması, şirketimizin tüm çalışanlarının, tedarikçilerinin, grup şirketlerinin ve iş ortaklarının sorumluluğundadır. Belirtilen her kişi ve kurum, müşteri memnuniyetine katkıda bulunmak için gerekli çabayı göstermelidir. Yöneticilerimiz, politikanın uygulanmasını desteklemekten, politikanın güncellenmesinden ve çalışanlarımıza gerekli kaynakları sağlamaktan sorumludur. Ayrıca, her seviyedeki çalışanlar, müşteri memnuniyetini sağlamak için aktif olarak katkıda bulunmalı ve bu politikanın hedeflerine ulaşılmasına destek olmalıdır.

Tarih: 01.01.2025

SUB IQ Yönetim Kurulu Başkanı: Yusuf Yiğit AKKUŞ

İmza: 