

ÇUKUROVA KAĞIT VE AMBALAJ GRUBU MÜŞTERİ MEMNUNİYET POLİTİKASI

Çukurova Kağıt ve Ambalaj Grubu olarak;

45 yılı aşan deneyimimiz ve kurum kültürümüz ile temel amaç ve hedefimiz;

Müşterilerimiz ile güvene dayalı uzun süreli ilişkiler ile müşteri odaklı çözüm ortamı yaratarak, müşteri memnuniyetini sağlamaktır

Bu bağlamda;

- Müşteri, çalışan ve diğer ilgili tarafların bildirimlerini, taleplerini ve beklentilerini tüm iş proseslerinde sürekli iyileştirme ve gelişim için bir fırsat olarak değerlendirmeyi,
- Müşteri geri bildirimlerini, takip edip araştırmayı, her türlü geri bildirimde adil ve objektif yaklaşmayı, müşterilerimizle hızlı şekilde iletişim kurmayı
- Müşterilerimizin bizden kaliteli ürün ve hizmet beklentisine uygun bir anlayışı benimseyerek, profesyonel kadromuz ve yaklaşımımızla müşterilerimizin taleplerine yönelik çalışmayı,
- Müşteri şikayet yönetim sürecimizi, gelişime açık alanların tespit edilmesi, verimliliğin artırılması için düzenli olarak gözden geçirmeyi, etkinlikleri raporlamayı ve sürekli iyileştirmeyi,
- Müşterilerimizden gelen geri bildirimlerde sorunun tekrarını engelleyecek çözümler üretip, müşteri memnuniyetinin sağlanmasını,
- Kurumumuzun müşterilere doğrudan ya da dolaylı sunduğu ürün ya da hizmetler için güçlü, doğru, net ve devamlılık sağlayan müşteri-kurum ilişkisi oluşturmayı,
- Müşteri memnuniyetini ve sürekliliğini sağlamak için ilgili yasal şartlara uymayı,

Taahhüt ederiz.