

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Sürdürülebilir ve yeşil bir dünya yaklaşımımızın yanı sıra bu alanda hizmet verdiğimiz müşterilerimizin istek, öneri ve şikayetlerini dikkate almak, konuyla ilgili iyileştirici çalışmalar yapmak sürdürülebilirlik anlayışımızın ayrılmaz bir parçasıdır.

Çalışmalarımızın sonucunu bizlere en net ve şeffaf bir şekilde yansıtan, onlara daha iyi bir hizmet vermemizi sağlayan ve memnuniyetleri başarımız sayılan müşterilerimizin her türlü düşünceleri bizim için değerlidir.

Müşteri memnuniyeti odaklı, müşterilerimizin ihtiyaç, talep ve/veya şikayet belirtmeleri durumlarında en kısa zamanda, en doğru şekilde cevap veren proaktif bir anlayışla çalışırız.

Hizmetlerimizi, zamanında ve söz verdiğimiz koşullarda sunar; müşterilerimize saygı, onur, adalet, eşitlik ve nezaket kuralları çerçevesinde yaklaşırız.

Bu sebeple bizler, Biotrend Çevre ve Enerji Yatırımları A.Ş. ve iştirakleri olarak müşterilerimizin memnuniyetlerini ölçmeye yönelik çalışmalar yapar, verdiğimiz hizmetlerde TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi , TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve TS EN ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi standartları ışığında bir Entegre Yönetim Sistemi oluşturarak yasal mevzuatlara uyar, bu standardın korunmasına büyük bir özen gösterir ve tedbirler alırız.

Çalışanlarımızın büyük katkısıyla, sunduğumuz hizmetlere ilişkin talepleri çeşitlilik ve kapsayıcılık ilkelerimiz doğrultusunda ivedilikle en iyi şekilde karşılayıp, yaşanabilecek gecikmeler karşısında proaktif yaklaşımlar sunarız.

Hızlı bir şekilde ulaşılma ve bilgilendirilme hakkının müşterilerimiz için önemini farkında olmak, onların ihtiyaç ve sorunlarına adil, yapıcı çözümler üretmek, kişisel bilgilerini korumak ve kendimizi tüm bu konularda geliştirmek üzerine çalışmalar yapmak temel görevlerimiz arasında yer almaktadır.

Şirket olarak hizmetlerimizde fark yaratmak, uluslararası müşteri memnuniyet standartlarını yakalamak ve müşterilerimizle aramızdaki bağın sürdürülebilirliğini sağlamak, bizler için büyük önem taşır. Bu süreçte müşterilerimizin geri dönüşlerinin önemini farkından, müşterilerimizin her türlü fikirlerine saygı duymaktan, topluma ve çevreye verdiğimiz hizmetlerin şeffaf ve duyarlı olmasından ödün vermemek temel prensibimizdir.