

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyet YÖNETİM SİSTEMİ (ISO 10002)

Galata Wind de müşterilerimiz tarafından iletilen geri bildirimlerin toplanması, değerlendirilmesi ve süreç iyileştirme faaliyetlerinin başlatılması amacıyla ISO 10002 standardı ile uyumlu olarak "Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetim Sistemi" oluşturulmuştur. Bu sistemle hedeflediğimiz; tanımladığımız prosedürler çerçevesinde ele aldığımız tüm geri bildirimler ile süreçlerimizde müşteri memnuniyetsizliği yaratan noktaları bulmak ve ortadan kaldırmaktır.

Galata Wind Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetim Sisteminin temel prensipleri aşağıda sıralanmıştır:

- Şeffaflık:** GALATA WIND A.Ş. müşterileri şikâyet, talep ve sorularını, doğru, eksiksiz, anlaşılabilir ve kolay bir şekilde istedikleri an ulaştırabilmektedir. Tüm iletişim kanallarımız sizlere açıktır.
- Erişilebilirlik:** Şikâyet, talep ve sorularınız için 7 gün 24 saat 0216 556 90 00 numaralı telefonumuzdan galata@doganenerji.com.tr e-mail adresimizden bizlere ulaşabilirsiniz.
- Cevap verilebilirlik:** Gündüz ve gece devam eden enerji üretim hattımızdan, yetkililerimizden ve müşteri ilişkileri uzmanlarımızdan , şikâyet, talep ve sorularınıza "GALATA WIND" ayrıcalığıyla en kısa sürede cevap bulabileceksiniz.
- Objektiflik:** Müşterilerimizin şikâyet, talep ve soruları ön yargısız ve adil bir şekilde değerlendirilmektedir.
- Ücret:** Müşterilerimizin ilettikleri şikâyet talep ve soruları, değerlendirilip çözülürken herhangi bir ücret talep edilmemektedir.
- Gizlilik:** GALATA WIND in kuruluşundan bugüne kişisel verilerin korunması son derece önemlidir. Bu nedenle bize emanet ettiğiniz kişisel verileriniz her zaman gizli tutulmaktadır.
- Müşteri Odaklılık:** Her zaman en iyisini hak eden GALATA WIND müşterilerine, etkin, gerçekçi ve uygulanabilir çözümler sunulmakta, ihtiyaçları karşılanmakta ve hakları her zaman korunmaktadır.
- Hesap Verilebilirlik:** GALATA WIND müşterilerinin şikâyet, talep ve soruları kayıt altına alınır ve hizmet kalitesi gereği alınan kararlar gerekçeleriyle açıklanır. Yapılan tüm çalışmalara rağmen müşterilerimiz gerekli görürlerse, konunun değerlendirilmesi amacıyla yasal mercilere de başvurabilirler.
- Sürekli İyileştirme:** Sektörün en güçlü şirketlerinden biri olan GALATA WIND, sizlere daha iyi hizmet verebilmek ve doğru yönlendirebilmek, en yeni teknolojilerle daha kaliteli hizmet ulaştırabilmek için sürekli iyileştirmeler yaparak, yatırımlarına hız kesmeden devam etmektedir.
- Hızlı ve Etkin Çözüm:** GALATA WIND de zaman çok önemlidir. İhtiyaçlarınız doğrultusunda hızlı ve etkin çözümler üretebilmek için kendimizi yenilemeye devam ediyoruz.
- Profesyonellik:** Yılların deneyimli uzman kadroları ile, GALATA WIND farkımızı müşterilerimize çözüm odaklı yaklaşımımızla sunmaktayız.

BİLDİRİMLERİN ÇEVAPLANDIRILMASI VE TAKİBİ

"Mesai saatleri içerisinde gelen tüm geri bildirimler aynı gün içerisinde, mesai saati dışında alınan tüm geri bildirimler ertesi gün kayıt altına alınarak alındı bilgisi ve geri bildirim takip numarası müşteriye iletilir. Müşterilerimiz kendilerine verilen takip numarası ile geri bildirimlerini takip edebilirler."

Müşteri Memnuniyeti Politikamız;

GALATA WIND A.Ş. olarak ; her koşulda müşteri memnuniyetini ve yasal gereksinimleri ön planda tutarak vizyon, misyon ve değerlerimiz doğrultusunda ilerliyoruz. Saygın , güçlü ve güvenilir kimliğimizle sizlerin talep, öneri ve şikâyetlerinizi karşılamak, kalite standartlarımızı daha da ileri seviyeye ulaştırıp, hem daha iyi hizmet sunmak hem de sektördeki öncü duruşumuzu korumak adına "Müşteri Memnuniyeti Politikamızı" oluşturduk.

Çözüm ortağınız olarak, siz müşterilerimizin her zaman en iyisini hak ettiğini düşünüyor, "Müşteri Memnuniyeti Politikamız" ı sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz.