

MÜŞTERİLERİMİZİN SESİ OLMAYA DEVAM EDİYORUZ

Shell & Turcas Petrol A.Ş., müşteri memnuniyetini ve şikayetlerini yüksek kalite standartlara uygun olarak yönettiğini sertifikayla belgeledi. Akaryakıt ve Madeni yağ sektöründeki dağıtım şirketleri arasında TSE ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti ve Şikayet Yönetim Sistemi sertifikasını TSE'den alan ilk şirket olarak müşteri memnuniyetindeki başarısını tescillemiştir.

Shell&Turcas Petrol A.Ş. müşteri ihtiyaç ve beklentilerini Kalite yönetim sistemi, sağlık, emniyet, güvenlik ve çevre standartlarına uygun bir şekilde; sürekli, tam zamanında karşılayarak üstün müşteri deneyimini ve memnuniyetini sağlamaktır.

Müşterileri için her zaman en iyiyi sunmayı hedefleyen Shell& Turcas Petrol A.Ş 2018 yılında yapılan aylık anketler sonucunda, 'Müşteri Memnuniyet Endeksi' 10 üzerinden 8.6 memnuniyet puanına ulaşmıştır.

2017 yılı içinde Müşteri Hizmetlerine yazılı ve sözlü olarak ulaşan 11.011 müşteri şikayet ve geri bildirimini 93% oranında taahüt edilen servis süresi içinde çözümlenmiştir. 2018 yılı içinde ise 11.463 müşteri şikayet ve geri bildirimini 90% oranında taahüt edilen servis süresi içinde çözümlenmiştir.

2018 yılı içinde Müşteri Hizmetlerine ulaşan çağrılarının %95'i karşılanmış ve bu çağrılarının %80'ine 20 saniyeden kısa sürede cevap verilmiştir.

Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerine paralel olarak değişime açık ve yenilikçi çalışma yöntemlerimiz ile hizmet kalitemizi en yüksek seviyeye taşıyarak, zamanında, herhangi bir ücret talebinde bulunmadan, kişisel bilgileri gizli tutarak, açık ve net bilgiler sunacağımızı bildirmekten mutluluk duyarız.

SHELL & TURCAS PETROL A.Ş.