

Müşteri Memnuniyet Politikamız

Shell & Turcas A.Ş., Perakende Satışlar, Madeni Yağlar ve İkmal/Dağıtım alanlarında faaliyet göstermektedir.

Temel ilkemiz; Kalite Politikamızda belirtildiği gibi, müşteri ihtiyaç ve beklentilerini Shell Kalite yönetim sistemi, sağlık, emniyet, güvenlik ve çevre standartlarına uygun bir şekilde; sürekli, tam zamanında karşılayarak üstün müşteri deneyimini ve memnuniyetini sağlamaktır.

İş süreç ve faaliyetlerimizdeki sürekli gelişimi ve müşteri memnuniyetinin temini; Genel İş İlkelerimizde ve özümüzde yer alan; dürüstlük, ahlaki doğruluk ve insana saygı değerlerimiz üzerine kurulmuştur. Müşteri öneri ve şikayetleri bu değerler çerçevesinde yönetilmekte olup; müşteri odaklı bakış açısı ile adil ve tarafsız olarak, yasal gerekliliklere uygun, sistematik ve profesyonelce değerlendirilmesi Şirketimizin birincil önceliklerindedir.

Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerine paralel olarak değişime açık ve yenilikçi çalışma yöntemlerimiz ile hizmet kalitemizi en yüksek seviyeye taşımaya devam etmekteyiz.

Müşterilerimize; zamanında, herhangi bir ücret talebinde bulunmadan, kişisel bilgiler gizli tutularak, açık ve net bilgiler sunarız. Şirketimiz şeffaflık prensibi doğrultusunda, tüm erişim kanallarını açık ve net şekilde müşterilerimizin hizmetine sunar ve belirlenen hedef süreler doğrultusunda müşterilerimize geri dönüş sağlar.

Tarafımıza ulaşan geri bildirim ve şikayetleri, ürün ve faaliyetlerimizi geliştirmeye yönelik değer yaratan fırsatlara çevirmek, müşteri memnuniyet süreçlerimizin etkin yönetimi ve hedeflerimizi gerçekleştirmek amacıyla çalışanlarımızın eğitimlerine devam edilecektir. Tüm çalışanların bu sürece dahil olması sağlanarak, etkin Müşteri Memnuniyet Yönetimi için gerekli personel ve kaynaklar kullanıma hazır tutulacaktır.

Müşterilerimizin ürün ve hizmetlerimiz üzerine memnuniyetlerini ölçümleyerek, neticesinde sürekli ve sistematik bir şekilde iyileştirme faaliyetlerimiz sürdürülmektedir.

Shell & Turcas Petrol A.Ş. olarak; Müşteri memnuniyeti ve Geri Bildirim - Şikayet Yönetim süreçlerimizde yukarıda bahsedilen ilkelerimizde belirtilen standartlar dahilinde, yasal şartlara ve mevzuata uygun olarak davranmaya kararlıyız.

Saygılarımızla,

SHELL & TURCAS PETROL A.Ş.

Ekim 2016