

## MÜŞTERİ DENEYİMİ POLİTİKASI

Ürün ve hizmet kalitemizi en son noktada değerlendirecek olan müşterilerdir. Kuruluşun stratejik konumlanmasında en önemli belirleyici de müşterilerin istek ve beklentileridir.

Olađanüstü bir müşteri deneyimi sağlamak ve sürekli kılmak için:

- Süreçlerin ve tüm aktivitelerin müşteri istek ve beklentilerini karşılayacak şekilde tasarlanması ve yürütülmesi sağlanır.
- Müşteriler ile markalarına değer katacak şekilde uzun vadeli ve kalıcı iş ilişkileri kurulur ve sürdürülür,
- Karşılıklı beklentilerin ifade edilebilmesi için şeffaf ve açık iletişim kurulur, dostça ve içtenlikle hizmet sunulur.
- Müşteri bilgilerinin gizliliği güvence altında tutulur,
- Müşteriyi mutlu edecek temas noktalarının geliştirilmesi desteklenir,
- Müşteri şikayetleri özenle ele alınır, kök nedene inilerek bir daha tekrar etmemesi için gerekli önlemler alınır,
- Müşteri memnuniyeti periyodik olarak ölçülür ve sürekli iyileştirme anlayışı ile artırılır,
- Müşterilerin gereksinim ve beklentilerini izlemek amacıyla periyodik müşteri ziyaretleri gerçekleştirilir.

Tüm bunlar, Aromsa stratejik hedefleri ile uyumlu olacak ve kurumun karlılığını koruyacak şekilde planlanır.

**Genel Müdür**

**Murat Yasa**