

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Ernas İletişim olarak yurt içi pazardaki mevcut konumumuzu ileriye taşımayı, yurtdışı pazarlara açılmayı ancak müşteri odaklı bir yaklaşımla sağlanabileceğine inanır, kendimizi sürekli geliştirmek, müşteri memnuniyetini ve bağlılığını arttırmak için çalışırız.

Bu yaklaşımla oluşturduğumuz müşteri odaklı sistemimiz tüm yönetim sistemi süreçlerimiz ile entegre ve birbirini kontrol eden yapıdadır.

Müşterilerimiz, aşağıdaki iletişim kanallarından, her türlü konuda bizlere ulaşabilir.

Mutlu Müşteri Hattı - İletişim Kanalları	Çalışma Saatleri
https://www.ernasiletisim.com/tr/bize-ulasin (İletişim Formu)	7/24
Kurumsal E-Posta (info@ernasiletisim.com)	7/24
Kurumsal WhatsApp Hattı – 0 538 024 48 35 (Kurumsal Web Sayfamızdan da Ulaşılabilir.)	08:30 – 17:30
Kurumsal Telefon Hattı – 0 224 441 48 41	08:30 – 17:30
LinkedIn Kurumsal – https://www.linkedin.com/company/ernasiletisim/ Mesajlar kısmından	7/24
Instagram Kurumsal - https://www.instagram.com/ernasiletisimsistemleri/ DM	7/24
Facebook Kurumsal - https://www.facebook.com/ernasiletisim DM	7/24
Hafta İçi : 17:30 – 08:30 (Mesai Saatleri Dışı) Hafta Sonu (Cumartesi, Pazar) Resmi ve Milli Bayramlar	0 544 616 16 25

Müşterilerimizden iletilen taleplerin, bize ulaştığı ve ilgili birimlere aktarıldığı bilgisi, kendilerine 24 saat içinde verilir.¹

Talepler izlenebilir, raporlanabilir, şeffaf, güvenli bir sistemle öncelikle birincil ve ikincil mevzuat şartlarına uygun olarak objektif, adil ve gizlilik içinde ele alınır ve değerlendirilir.

Şikâyet ve önerilerin kök nedenlerine inmeye, kalıcı iyileştirmelerin sistem ve süreçlerimizde uygulanmasına önem verilir.

Müşterilerimizle dürüst ve açık iletişim kurulur, tam ve zamanında bilgilendirme yapmaya, bilgilerin net ve anlaşılır olmasına özen gösterilir.

Taleplere ilişkin alınan kararlar gerekçeleri ile birlikte açıklanır.

Şirketimizde müşteri ilişkilerine ait faaliyetler kurum genelinde paylaşılr ve takip edilir.

Müşterilerimize yapılan memnuniyet anketleri detaylı şekilde analiz edilir.

¹ Cumartesi-Pazar, Resmi ve Dini Bayramlarda, Mücbir sebepler de bu süre uzayabilir.

Şikayetlerin çözümü için müşterilerimize mali yükümlülük getirilmez.

Müşterilerimizin kişisel bilgileri güven altına alınır.

Müşterilerimize sadece ürün ve hizmetlerin satışı sırasında değil, Ernas İletişim ile tüm ilişkisi süresince kaliteli hizmet sunulur.

Müşteri memnuniyeti süreçleri ve Müşteri Memnuniyeti Politikasına bağlılığını; Ernas İletişim Yönetimi tarafından sürekli takip edileceğini, tüm ilgili departmanların ortak katılımı ve destekleriyle daha ileri seviyeye taşınacağını taahhüt ederiz.

Ernas İletişim Yönetimi
Emrah SEYHAN
Nusret Emre FETULLAHOĞLU