



Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Politikası

Dünyanın önde gelen pompa ve pompa sistemleri sağlayıcılarından biri olan Wilo, bina hizmetleri, su yönetimi ve sanayi sektörleri için çevreye ve topluma karşı büyük bir sorumlulukla hareket etmektedir. Müşteri Memnuniyeti Yönetim Politikası, müşterilerimizin ve paydaşlarımızın gereksinimlerini yerine getirme konusundaki güçlü bağlılığımızı göstermektedir. Davranış Kurallarımıza ek olarak aşağıdaki ilkeleri taahhüt ederiz:

- Tüm ilgili yasal düzenlemelere ve standartlara uyulması,
- Müşteriden gelen her geri bildirim ele alınması, incelenmesi ve değerlendirilmesi için eğitimler verilmesi,
- 7 gün 24 saat boyunca Çağrı Merkezi hizmetimiz ve geniş servis ağıımız ile tüketicinin ihtiyacının en kısa süre içinde karşılanması,
- Müşteri şikayetlerinin sistematik olarak takip edilmesi, en hızlı şekilde sonuçlandırılarak müşteriye zamanında doğru bilgilendirilme yapılması,
- Müşterilerimize ait kişisel verilerin, müşteri onayı olmadan üçüncü kişi ve kuruluşlarla paylaşılması,
- Belirlenen hedeflere ulaşmak için gerekli olan tüm bilgi ve kaynakları sağlayarak sürekli iyileştirme yaklaşımı ile tüm süreçlerimizdeki verimliliğin, uluslararası düzeyde rekabet edebilecek seviyeye yükseltilmesi,
- Müşteriden gelen geri bildirim ve taleplerin, öncelikli ve müşteri memnuniyetini önde tutacak şekilde ele alınması,
- Ürünler ve hizmetlerimizden müşterilerimizin ne derece memnun olduğunun ölçülerek gerekli aksiyonların ivedilikle alınması, her çalışmamızın en önemli görevi olacaktır.

Altuğ ARKAYA
Genel Müdür