

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

Sanayi, Otomotiv, Mobilya, Deniz, İnşaat Boyaları, Toz Boya ve Yalıtım sektörlerinde üretim ve satış faaliyetleri gerçekleştiren DYO BOYA FABRİKALARI A.Ş. olarak;

- Müşteri odaklı yaklaşımla şikayetlerin ele alınmasını, tüm müşteri şikayetlerinin yeterliliğe sahip uzman kadro ile tamamının cevaplandırılmasını ve müşterilerimizin memnuniyetini sağlamayı,
- Şikayetlerin etkili olarak ele alınması için şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, tarafsızlık, gizlilik, hesap verebilirlik, sürekli iyileştirme, dakiklik kılavuzluk prensiplerine bağlı kalmayı, şikayetleri ücretsiz cevaplandırmayı, sorumluluklarımız doğrultusunda ve haklı müşteri şikayetlerinde koşulsuz iade imkanı sağlamayı,
- Sahip olduğu teknolojisini pazardan gelen talepler ile birleştirerek tüketicinin hayatını kolaylaştıracak yeni teknolojik ürünler ile mükemmelliğe ulaşmayı, satış sonrası teknik destek servisi ile tercih edilen marka olmayı ,
- Uygulayıcılarımızın müşteri memnuniyetini arttırmaları amacıyla DYO AKADEMİ’de bilgilendirilmelerini sağlamayı,
- Tüm yasal mevzuat ve kuruluş şartlarını tanımlayan ve bu şartlara uyan bir kuruluş sahibi olmayı,
- Müşteriler, çalışan ve diğer tüm ilgili taraflardan gelen bildirimleri değerlendirip, memnuniyetsizliklerin tekrarının önlenmesi için gerekli adaptasyon ve iyileştirme çalışmalarının sürekliliğini sağlamayı,
- Yönetim olarak tüm müşteri memnuniyeti ve şikayetlerin ele alınması süreçlerinin hedefleri doğrultusunda çalışmasını sağlayacak kaynakları sağlamayı

taahhüt ederiz .