

ENERYA ENERJİ A.Ş.

("ENERYA")

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

ENERYA olarak; Müşteri Memnuniyeti politikamızda başlıca amacımız üstün bilgi ve üstün hizmet kalitesi ile kesintisiz hizmet vererek, sürekli olarak geliştirmeyi önemseyen bir yaklaşımla müşteri memnuniyetini artırmaktır. Müşterilerimizin beklentilerini anlamak ve gereksinimlerini karşılamak için çaba gösteriyor, sunduğumuz hizmetlerle ilgili geri bildirimleri dikkate alıyoruz.

Müşteri memnuniyeti politikamızın temel ilkeleri:

- **Üstün Hizmet Kalitesi:** Müşterilerimize sağladığımız hizmetin kalitesini sürekli olarak iyileştirmek ve en yüksek standartları korumak.
- **Müşteri İletişimi:** Müşterilerimizle etkili iletişim kurarak onların ihtiyaçlarını anlamak ve çözüm odaklı yaklaşımlar sunmak.
- **Şeffaflık ve Güvenilirlik:** Müşterilerimizle ilişkilerimizde şeffaf olmayı ve güvenilir bir ortam sağlamak.
- **Müşteri Geri Bildirimleri:** Müşterilerimizin geri bildirimlerini önemsemek, onların görüşlerini dikkate alarak sürekli olarak iyileştirmeler yapmak.
- **Çözüm Odaklı Yaklaşım:** Müşteri memnuniyetsizliği durumunda, sorunları en kısa sürede çözmek ve müşterilerimizin memnuniyetini sağlamak için adımlar atmak.

ENERYA'da Şirketimizin her çalışanı müşteri memnuniyetini sağlamak için gereken çabayı göstermekte ve bu ilkeyi benimsemektedir. Müşterilerimizin memnuniyeti ve beklentileri, iş yapış şeklimizin temelini oluşturmaktadır ve bu doğrultuda hareket etmeye devam edeceğiz.