

 NET HOLDİNG A.Ş. Since 1974	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI	Doküman No:	SRD-PL-015
		Yayın Tarihi:	31.10.2025
		Revizyon Tarihi:	-
		Revizyon No:	01

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

1. Amaç ve Kapsam

Bu politika, Net Holding ve bağlı ortaklıklarının sunduğu tüm hizmetlerde müşteri memnuniyetini sürekli kılmak, müşteri taleplerini karşılamak ve geri bildirim süreçlerini etkin bir şekilde yönetmek amacıyla oluşturulmuştur. Politika; otelcilik, eğlence, oyun ve turizm hizmetleri başta olmak üzere doğrudan veya dolaylı olarak müşteriyle temas edilen tüm faaliyet alanlarını kapsar.

2. Politika Beyanı

Net Holding olarak, müşteri memnuniyetini hizmet kalitemizin temel göstergesi olarak kabul ederiz. Müşterilerimizden gelen her türlü geri bildirimini dikkatle analiz eder, şeffaf, objektif ve çözüm odaklı bir yaklaşımla değerlendiririz. Müşteri deneyimini sürekli iyileştirmek için sistematik bir yaklaşımı benimser, tüm süreçlerde memnuniyeti artıracak uygulamaları hayata geçiririz.

3. Temel İlkeler

- Şeffaf ve Erişilebilir Süreçler:** Müşterilerimizin her türlü bildirimini kolayca iletebileceği, izlenebilir ve güvenilir iletişim kanalları oluştururuz.
- Hızlı ve Etkin Geri Dönüş:** Müşteri şikayet ve taleplerine objektif, adil, hızlı ve profesyonel şekilde yanıt veririz.
- Sürekli İyileştirme:** Müşteri memnuniyeti ölçümlerine dayalı olarak hizmet, süreç ve ürünlerde sürekli gelişim sağlarız.
- Veri Gizliliği:** Müşterilerimize ait tüm kişisel bilgileri, Bilgi Güvenliği Politikamıza uygun biçimde koruruz.
- Proaktif Yaklaşım:** Olası memnuniyetsizlikleri öngörerek önleyici tedbirler geliştirir, benzer sorunların tekrarlanmaması için kök neden analizi yaparız.
- Çalışan Katılımı:** Müşteri memnuniyetinin artırılmasına yönelik tüm iyileştirme süreçlerinde çalışanlarımızın görüşlerini alır, iç iletişimi destekleriz.
- Geri Bildirimden Değer Yaratma:** Müşteri geri bildirimlerini fırsata dönüştürerek kurumsal öğrenmeyi güçlendiririz.

4. Sorumluluk ve İzleme

Politikanın uygulanmasından her bir hizmet birimi sorumludur. Genel koordinasyon, Net Holding Kalite ve Sürdürülebilirlik birimi tarafından sağlanır. Müşteri memnuniyeti performansı düzenli aralıklarla izlenir, raporlanır ve yönetim sistemi değerlendirmelerine entegre edilir.