

## ZORLU HOLDİNG

### Müşteri İlişkileri Manifestosu

1- Hayallere hayat vermek için yenilikçilik, girişimcilik, sürdürülebilirlik ile müşteri odaklılık tüm faaliyetlerimize rehberlik eder. Müşterilerimize kaliteli, hızlı, öncü, güvenilir hizmetler sunmak ve fark yaratan kusursuz bir deneyim yaşatmak esas ilkemizdir.

2- Müşterilerimizi dinlemek için tüm şirketlerimizde müşterilerimizin erişimine açık geri bildirim mekanizmaları kurarız. Müşterilerimiz satış sonrasında da farklı kanallar üzerinden müşteri hizmetlerine kolayca erişebilirler.

3- Müşterilerimiz ile uzun süreli ilişkiler kurmayı önemseriz. Bu sürecin kusursuz bir deneyime dönüşebilmesi için düzenli aralıklarla algı araştırmaları, memnuniyet anketleri gibi mekanizmalarla müşterilerimizin memnuniyetini takip eder, ölçer ve raporlarız. Değişen müşteri beklentilerini izler, aldığımız önerileri değerlendirir, iyileştirmeye açık alanlar için öncü aksiyonlar alırız.

4- Müşteriyle sürekli temas halinde olan bayi ve yetkili servislerimizin geri bildirimlerine kulak veririz. Geniş bayi ve yetkili servis ağıımız sayesinde farklı bölgelerdeki müşterilerimizin önceliklerini öğreniriz.

5- Müşterilerimiz tarafından iletilen geri bildirimlere azami önem gösteririz. Gelen bildirimleri, üst düzey yöneticilerle paylaşır, her bir geri bildirimi titizlikle değerlendirir ve gerekli aksiyonları alırız.

6- Müşteriyle birebir temas kuran çalışanlarımızı, bayi ve yetkili servislerimizi müşteri deneyimi konusunda eğitir, uzmanlık ve gelişimlerini destekleriz.

7- Müşterilerimizin ilettiği önerileri ürün ve hizmetlerimizi iyileştirmek için kullanır, müşterilerimizle birlikte uygun olan her alanda açık inovasyonu hayata geçiririz.

8- Sorumlu pazarlama ilkeleri çerçevesinde, ürün ve hizmetlerimizin iletişimde toplumsal farklılıkları gözetken, insan haklarına saygılı, adil, şeffaf, açık ve doğru bilgi paylaşan bir yaklaşım gözetiriz. Müşteri ve tüketicilerin çevresel ve sosyal konularda farkındalıklarını artırmaya yönelik iletişim yaparız.