

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

ATÜ Turizm İşletmeciliği A.Ş. ve ATÜ Antalya Mağaza İşletmeciliği A.Ş. olarak firmamız, Duty Free alanında faaliyet gösteren bir hizmet kuruluşu olarak, müşterilerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını en üst düzeyde karşılamayı ilke edinmiştir.

Bu doğrultuda;

- Müşteri geri bildirimlerini etkin bir şekilde toplar, analiz eder ve sürekli iyileştirme fırsatı olarak görürüz.
- Tüm çalışanlarımız müşteri odaklılık anlayışıyla hizmet sunar.
- Olası şikâyetlerin adil, hızlı, objektif, gizlilik ve şeffaflık esaslarına uygun şekilde ele alınmasını garanti ederiz.
- Müşteri memnuniyeti ile ilgili yasal düzenlemelere ve ISO 10002:2018 standardının gereklerine uygun hareket ederiz.
- Sürekli iyileştirme kültürünü benimseyerek müşteri memnuniyetimizi artırmayı hedefleriz.

Müşteri memnuniyetini temel değer olarak benimseyen firmamız, bu politikayı tüm çalışanlarına benimsetir ve tüm faaliyetlerine entegre eder.