

13 Mart 2014

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ POLİTİKAMIZ

- ESBAŞ müşterileriyle, Devlet birimleri ve ilgili tüm taraflarla **işbirliği ve karşılıklı güven** içerisinde çalışarak; verimliliği, ticaret hacmini ve Bölgede istihdamı arttırmak üzere çalışır. Ege Serbest Bölgesi'ni bir cazibe merkezi haline getirirken; kümeler, temalı toplantılar gibi araçlarla müşterileri başta olmak üzere tüm paydaşları için **ilişki ağları** sunar ve **sektörel farkındalık** sağlar.
- **Müşteri memnuniyeti ve sürekli iyileştirme** ESBAŞ müşteri ilişkileri politikasının temelidir. **Sürekli iyileştirmeyi** sağlayan sistemlerle, müşteri **beklentilerini karşılar ve bu beklentilerin ötesinde** tatmini sağlamak için çaba gösterir.
- Müşterilerine karşı **açıktır, şeffaftır, esnek**tir. **Tüm müşterileri** ESBAŞ için **değerlidir** ve müşterilerine karşı **tarafsız, duyarlı, adil** davranır. Eylem ve yaklaşımlarında hesap verebilirdir.
- **İstikrarlı** hizmet politikalarının yanı sıra, **kaliteli ve çeşitli hizmetleri** sunar. Hizmet geliştirme ve tasarlamada **yenileşimden, teknolojik imkanlardan ve müşteri geribildirimlerinden** yararlanır.
- Uyguladığı kalite, çevre, iş güvenliği ve gıda güvenliği standartları ile **sürdürülebilir bir değer yaratırken; insana ve çevreye duyarlı çalışır**.
- Müşteri memnuniyetini sağlamak üzere **karşılıklı güvene ve iyi niyete** dayalı ilişkiler kurar . İş gücü temel yetkinliklerinden birisi de **müşteri odaklıdır** ve bu yönde **çalışanlarını geliştirir**, müşteri memnuniyetini sağlamada **inisiyatif kullanmasını** destekler.
- **Müşteri öneri ve şikayetlerini yönetirken çözüm odaklıdır, proaktiftir**. Müşteri taleplerine karşı **duyarlıdır**.
- Müşterilerinin kendisine ulaşması için gerekli **iletişim ortamlarını oluşturmuştur** ve sürekli **erişilebilirdir**. Müşteriler ESBAŞ hizmetleriyle ilgili bilgiler başta olmak üzere, ihtiyaç duydukları **bilgilere rahatlıkla** erişebilir.
- ESBAŞ Müşteriye ilişkin bilgilerin **gizliliğine** önem verir.
- ESBAŞ, Serbest Bölgeler Kanunu, Uygulama Yönetmeliği, ilgili Genelgeler ve Mevzuat çerçevesinde mevcut problemler karşısında **taraflarla işbirliği yaparak** çözüm sürecinde aktif rol alır.
- ESBAŞ, Kanun, Yönetmelik ve Genelgeler kapsamında verilen görevleri **eksiksiz ve eşit** olarak hayata geçirir.
- Müşterileri ile yaptığı **sözleşmelere bağlı** çalışır. **Bu çerçevede** çözüm yolları sunar.

Dr. Faruk GÜLER
CEO / Yürütme Kurulu Başkanı