

## Müşteri Memnuniyeti Politikası

Arçelik olarak, hizmet verdiğimiz tüm markalarımızın müşteri istek ve önerilerinin müşteri profili ayrımı yapılmaksızın her kanaldan (çağrı merkezi, e-posta, [www.arcelik.com.tr](http://www.arcelik.com.tr), [www.beko.com.tr](http://www.beko.com.tr), [www.grundig.com.tr](http://www.grundig.com.tr), [www.altus.com.tr](http://www.altus.com.tr), faks, mektup, sosyal medya, bayi) rahatlıkla iletilebildiği, müşterilerimizden iletilen bu istek ve önerilerin, bize ulaştığı ve ilgili birimlere aktarıldığı bilgisinin, kendilerine 24 saat içinde verildiği, tüm sürecin izlenebilir, raporlanabilir, şeffaf ve güvenli tek bir bilgi havuzunda toplandığı, bu kayıtların yasal düzenlemelere uygun, objektif, adil ve gizlilik içinde ele alındığı, değerlendirildiği ve süreçlerin sürekli kontrol edilerek iyileştirildiği, mükemmel müşteri deneyimini yaşatmayı ana ilke olarak kabul etmiş müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsemekteyiz.

Yaklaşımımıza paralel olarak tüm süreçler yönetim sistemi ile entegre edilerek, birbirini kontrol eden bir yapı geliştirilmiş olup, yönetim hedefleri de bu sistem üzerinden beslenmektedir.