

*Gülsan Holding, ilk' leri ve ilke' leri ile konusunda uzmanlaşmış ve sektörde faaliyet gösteren firmalar arasında ilk sırada yer almıştır. İlkelerimiz doğrultusunda faaliyet göstermek, başarımızın sürekliliği, rekabetçiliğimizin devamı için başta mal ve hizmet; kalitemizi yüksek tutarak müşteri memnuniyetini üst noktada tutuyoruz. Söz konusu anlayışımız doğrultusunda, Gülsan Holding Müşteri Memnuniyeti Politikası ile aşağıdaki hususları gerçekleştirmeyi taahhüt ederiz.*

1. Her müşteriyi dost kabul eder ve dostlarımızın güvenini, beklentilerini ve memnuniyetlerini daima en üst seviyede karşılarız.
2. Faaliyetlerimizde her zaman olumlu bir müşteri deneyimi yaratma prensibiyle yola çıkar, müşterilerimizden gelen istek ve önerileri odak noktamızda tutarız.
3. Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda doğru ve akılcı çözümler yönlendiririz. Mal ve hizmetlerimizi taahhüt ettiğimiz kalite ve sürede sağlarız.
4. Müşterilerimizle karşı her zaman dürüst, şeffaf, saygılı, nazik bir iletişim kurarız. Doğru bilgilendirme ve etiketleme yapar, sorumlu pazarlama ilkesiyle hareket ederiz.
5. Müşteri memnuniyetini sürekli iyileştirmeye odaklanır, ölçümleriz. Sonuçların hedeflediğimiz düzey veya üzerine çıkmasına özen gösteririz.
6. Müşteri verilerini gizliliğini son derece önemser, gizlilik ilkesi çerçevesinde ele alırız. Kişisel verileri korur ve tabi olduğumuz ilgili mevzuat ve standartlar kapsamında işleriz.
7. Müşteri Memnuniyeti Politikamızı, tüm paydaşlarımızı bilgilendirme, bilinçlendirme ve dahil temel amaçlarıyla, web sitemizde kamuoyu ile paylaşırız.
8. Müşteri Memnuniyeti Politikası' nın etkin bir şekilde yürütülmesi için tüm çalışanlarımıza önemli rol düşmekle birlikte; sorumluluk Satış ve Pazarlama Bölümü' ndedir.
9. Politikamızı yılda en az bir defa olacak şekilde gözden geçirmeyi, gerekli durumlarda geliştirme ve güncellemeyi taahhüt ederiz.
10. Bu politika, Yönetim Kurulu onayı ile yürürlüğe girmiştir.

**Yönetim Kurulu Başkanı**

**Mustafa TOPÇUOĞLU**

**25.09.2023**