

	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ</b>	Doküman No	PL.09.006
		Revizyon Tarihi	24.06.2022
		Revizyon No	03
		Sayfa No	1/2

THY Uçuş Eğitim ve Havalimanı İşletme AŞ, müşteri odaklı bir yaklaşımla gerçekleştirdiği genel havacılık uçuş operasyonu, eğitim, havalimanı işletme ve sürekli uçuşa elverişlilik yönetimi faaliyetlerinde müşterilerinin beklentilerini, şikayetlerini, öneri ve memnuniyetlerini kolaylıkla iletebildiği ağları sunarak ekonomik beklentisi olmadan müşterisini dikkatle dinler ve gerektiği durumlarda müşteri memnuniyetini sağlamak için telafi yöntemlerini uygular, müşteriye ait geri bildirimleri değerlendirir, çözüm üretir ve elde ettiği bilgi ile süreçlerinde sürekli iyileştirme sağlamak için Müşteri Memnuniyeti Politikası'nı beyan eder.

### **Müşteri Odaklı Olmak**

Varlık nedenimiz olan müşterilerimizi en yüksek düzeyde memnun etmek, güvenlerini ve sadakatlerini kazanmak için tüm faaliyetlerimizde müşteri odaklı bir yaklaşım benimseriz.

### **Müşteri Şikayetlerini Algılamak ve Sistemik Olarak Yönetmek**

Faaliyetlerimizle ilgili müşteri şikayetlerini en doğru şekilde algılama, tanımlama, analiz etme, yönlendirme, çözümler üretme, müşteriye sonuçlarını bildirme süreçlerini; şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, objektiflik ve gizlilik prensipleri doğrultusunda değerlendirerek yönetir ve bu bilgiyi sürekli iyileştirme sağlamak için kullanırız.

### **Şeffaflık**

Müşterilerimize, çalışanlarımıza ve diğer paydaşlarımıza geri bildirimlerin nasıl değerlendirildiği konusunda yeterli bilgiyi verir ve açık davranırız.

### **Erişilebilirlik**

Farklı müşteri gruplarının gereksinim ve beklentilerini karşılayacak çeşitli iletişim ağları oluşturur ve bunları duyurarak müşterilerle iletişimi kolaylaştırırız.

### **Cevap Verebilirlik**

Müşterilerimizin geri bildirimlerinin değerlendirilmesi aşamalarında onlara bilgi verir ve şikayetlerindeki aciliyete göre cevap önceliği tanırız. Müşterilerimizin talep ettikleri bilgiye kolayca erişmelerini sağlarız.

### **Objektiflik**

Müşterilerimizden aldığımız geri bildirimleri objektif bir çerçevede ele alarak tüm tarafların beklentileri doğrultusunda değerlendirir ve çözüm sürecinde de objektiflik kriterlerini göz önünde bulundururuz.

**Not:** Kontrollü dokümanlara elektronik olarak Doküman Yönetim Sistemi'nden ulaşılır. Doküman Yönetim Sistemi'nin dışındaki basılı ve elektronik tüm dokümanlar kontrolsüz dokümandır.

	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ</b>	Doküman No	PL.09.006
		Revizyon Tarihi	24.06.2022
		Revizyon No	03
		Sayfa No	2/2

### **Gizlilik**

Müşterilerimizin geri bildirimleri esnasında elde edilen kişisel bilgilerini gizli tutar, bu konuda en üst düzeyde hassasiyet gösteririz.

### **Müşterilerin Süreçlere Katılımını Sağlamak**

Müşterilerimizin beklentileri, gereksinimleri ve ilettiği geri bildirimleri doğrultusunda, yeni ürün ve hizmet tasarlamak ve mevcut tasarımları geliştirmek için müşterilerimizle birlikte çalışır ve bu şekilde süreçlerimize aktif olarak katılmalarını sağlarız.

### **Müşteri Geri Bildirimlerinin İşletme İçinde Paylaşılmasını Sağlamak**

Çalışanlarımızın, müşterilerimize yönelik deneyimlerini en üst düzeye çıkarabilmesi için; müşteri geri bildirimlerine ve genel olarak müşteri ilişkilerine ait faaliyetleri İşletme genelinde paylaşır ve çalışanlarımızın gerekli yetkinlik, bilgi ve yetki ile donatılmasını sağlarız.

### **Müşteri Memnuniyetini En Üst Seviyede Tutmak İçin Sürekli İyileştirme Yapmak**

Müşterilerimizin sağladığı geri bildirimleri ve algılamalarını sürekli olarak analiz eder, gözden geçirir, raporlar ve sürekli iyileştirme çalışmaları kapsamında kaynak olarak kullanırız.

Aslı İmzalıdır.

**Doç. Dr. İbrahim Zeki Akyurt**

**Genel Müdür**

(Sorumlu Müdür)

Onay Tarihi: 24.06.2022

**Yürürlük:** Bu politika, onay tarihini takip eden ilk iş günü yürürlüğe girer.