

Müşteri Memnuniyeti Prosedürü

Kuruluşumuz, müşteri memnuniyetini temel değerlerinden biri olarak görmekte; tüm faaliyetlerinde müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını dikkate alarak sürdürülebilir bir iş birliği hedeflemektedir. Etkin iletişim, zamanında geri bildirim ve çözüm odaklı yaklaşımımızla, müşteri deneyimini her geçen gün daha iyi hale getirmeye odaklanıyoruz.

Müşteri talep ve beklentileri; sözlü iletişim (yüz yüze veya telefon görüşmeleri), e-posta yazışmaları, resmi internet sitemizde yer alan talep formları ve diğer dijital iletişim kanalları aracılığıyla kuruluşumuza iletilmektedir. Satış öncesi ve sonrası süreçlerde gerçekleştirilen planlı firma ziyaretleri, müşteri memnuniyet anketleri ve internet sitemizde sunulan memnuniyet değerlendirme formları aracılığıyla da müşteri beklentileri düzenli olarak izlenmektedir. Elde edilen geri bildirimler, hizmet kalitemizi iyileştirmek amacıyla analiz edilmekte ve gerektiğinde ilgili düzeltici faaliyetler başlatılarak müşteriye bilgilendirme sağlanmaktadır. Müşteri Şikayetleri ; Müşteri şikayetleri 24 saat içinde incelenir ve stoktaki ürünlerin sevk edilmemesi için blokeye aldırılır. İnceleme sonrası uygunsuzluk kabul edilmiyor ise sebepleriyle birlikte max. 3 gün içinde müşteriye bildirim yapılır. Şikayet inceleme sonrası gerçek bir şikayet ise düzeltici faaliyet başlatılarak gerekli aksiyon termin süreleri sonrası rapor müşteri ile paylaşılır.

Ürün çeşitliliği, teknik özellikler, kalite standartları ve kullanım alanlarına ilişkin detaylı bilgilere <https://www.icdas.com.tr/FlippageCelikKatalogTr/index.html> adresindeki dijital ürün kataloğumuzdan ulaşabilirsiniz.

Çelik ürünlerimizin insan sağlığı üzerinde olumsuz bir etkisi bulunmamakta olup, çevreye veya canlılara zarar veren herhangi bir risk mevcut değildir. Bu kapsamda hazırlanan Güvenlik Bilgi Formlarına kuruluşumuzun resmi web sitesinde yer alan <https://www.icdas.com.tr/pages/3721/429/f/tr-TR/Celik.aspx> adresinden ulaşılabilir.

Bu kapsamda uygulanan sürdürülebilirlik uygulamalarımıza ilişkin detaylı bilgilere ise <https://www.icdas.com.tr/pages/2716/2716/f/tr-TR/Surdurulebilirlik.aspx> adresinden ulaşabilirsiniz.