

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

50 yılı aşkın tecrübesi ile tasarımlarını kendi Ar-Ge imkanlarını kullanarak geliştiren, ürünlerinde yerli ve milli kimlik özelliğini koruyan, toplu taşımacılık ve savunma sanayii alanlarında pek çok yeniliklere imza atan, sektörün öncü ve lider kuruluşu Otokar Otomotiv ve Savunma Sanayi A.Ş. topyekün mükemmellik felsefesi ile hızlı ve güvenilir çözümler yaratarak müşterilerinin memnuniyetinin sürekliliğini sağlamayı hedefler.

Otokar'ın temel amaç ve hedefi, koşulsuz müşteri memnuniyetini sağlayarak müşterilerimiz ile güvene dayalı uzun süreli ilişkiler kurmaktır.

Bu politika doğrultusunda;

- Müşterilerimizin talepleri ve beklentileri en hızlı, şeffaf ve objektif bir şekilde ücretsiz olarak değerlendirilir. Tüm müşterilerimiz, 444 68 57 (444 OTKR) numaralı "Müşteri İlişkileri Hattımızdan" 7 gün 24 saat Otokar'a ulaşabilir.
- Başvurularınıza, şirket politikaları ve yasal sorumluluklar çerçevesinde müşteri odaklı çözümler sunulur.
- Müşterilerimizin kişisel bilgilerinin güvenliği önemlidir; başvuru amacı dışında paylaşılmaz ve kullanılmaz.
- Müşteri taleplerini ve beklentilerini tüm iş proseslerinde sürekli iyileştirme için bir fırsat olarak değerlendirmeyi taahhüt eder.

Serdar GÖRGÜÇ
Genel Müdür
20 Ekim 2014