



YILDIRIM AMBALAJ TEKSTİL LTD. ŞTİ.

MÜŞTERİ VE PAZAR POLİTİKALARI – İLETİŞİM VE ŞİKÂyet YÖNETİM POLİTİKASI

Belge No: YA-MP-003

Yayın Tarihi: 26.09.2025

Revizyon No / Tarihi: 00 / -

Hazırlayan: Müşteri İlişkileri Birimi

Onaylayan: Genel Müdür / CEO

1. AMAÇ

Bu politikanın amacı, Yıldırım Ambalaj Tekstil Ltd. Şti. müşterilerinin her türlü talep, öneri ve şikâyetini etkin bir şekilde yönetmek, şeffaf iletişim kanalları oluşturmak ve müşteri memnuniyetini sürdürülebilir kılmaktır.

2. KAPSAM

Bu politika;

- Şirketin müşteriyle kurduğu tüm iletişim kanallarını,
- Müşteri şikâyetlerinin alınması, değerlendirilmesi ve çözülmesi süreçlerini,
- Tüm çalışanların müşteri iletişimindeki sorumluluklarını kapsar.

3. TEMEL İLKELER

3.1 Şeffaf ve Açık İletişim

- Müşteriler, telefon, e-posta, web sitesi ve sosyal medya gibi resmi kanallardan şirkete kolayca ulaşabilir.
- Tüm iletişim kanalları düzenli olarak takip edilir, müşteri taleplerine hızlı dönüş yapılır.

3.2 Şikâyet Yönetimi

- Müşteri şikâyetleri kayıt altına alınarak **şikâyet takip sistemi** üzerinden izlenir.
- Tüm şikâyetler en geç **7 iş günü** içinde sonuçlandırılır.
- Çözüm süreçleri müşteriyle şeffaf bir şekilde paylaşılır.

3.3 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler

- Tekrarlayan şikâyetler analiz edilerek kök nedenleri tespit edilir.
- Önleyici aksiyonlar alınarak süreçlerde sürekli iyileştirme sağlanır.

3.4 Çalışan Sorumluluğu

- Tüm çalışanlar müşteriyle iletişimlerinde **saygılı, çözüm odaklı ve profesyonel** davranmakla yükümlüdür.
- Şikâyetlerin çözümünde departmanlar arası iş birliği esastır.

3.5 Geri Bildirim ve Raporlama

- Müşteri memnuniyeti anketleri düzenli olarak yapılır.
- Şikâyet ve öneriler, periyodik raporlarla Genel Müdüre sunulur.

4. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

- İletişim ve şikâyet yönetimi süreci yılda en az bir kez gözden geçirilir.
- Yeni iletişim kanalları ve dijital çözümler süreçlere entegre edilir.
- Amaç: “Müşteriyi Dinleyen, Sorunu Çözen, Güveni Artıran Yıldırım Ambalaj” anlayışıdır.

5. YÜRÜRLÜK

Bu politika, 26.09.2025 tarihinde yürürlüğe girmiş olup, tüm çalışanlar için bağlayıcıdır.

Ramazan Yıldırım
Genel Müdür / CEO