



**SunExpress**

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

SunExpress Havayolları'nın kalıcı müşteri memnuniyeti ve şikayet yönetiminin temininde, havayolu endüstrisinin dinamik standartlarını karşılamak için belirlediği strateji ;

Müşteri odaklı, şeffaf ve erişilebilir müşteri hizmetleri ile birlikte güvenli, ekonomik ve verimli uçuş operasyonlarının, tüketici beklentilerini karşılayacak şekilde sunulmasını kapsar.

Bu anlayış doğrultusunda hedeflerimiz ;

1. Müşteri memnuniyetine bağlılığın sergilenmesi
2. Müşteri memnuniyeti ve sadakatini arttırmak için şeffaf, verimli, tüm şikayetlere cevap verebilen , kullanımı kolay bir şikayet sisteminin temini
3. Uluslararası alanda şirketin sahip olduğu güvenilir imajın sürekliliği
4. Yasal düzenlemelere uygunluk
5. Personelinin "Müşteri İlişkileri Yönetimi" konusundaki beceri ve bilgilerinin genişletilmesidir.

Bu hedeflere ulaşmak için benimsediğimiz ilkeler ise ;

Şeffaflık :	Müşteri ile ilgili faaliyetlerde açık bir tutum sergilenmesi
Erişilebilirlik :	Müşterilerin, geri bildirimlerini kolay ve ücretsiz iletebilmesi
Hesap verebilirlik :	Şikayetlere tarafsız, adil ve önyargısız yaklaşılması
Gizlilik :	Müşterinin kişisel bilgilerinin gizliliğine saygı gösterilmesi

**Şubat 2017**

**Alper Özen**  
Genel Müdür Yardımcısı  
SXD

**Ahmet Fevzi Çalışkan**  
Genel Müdür Yardımcısı  
SXS

**Jens Bischof**  
Genel Müdür  
SXS-SXD