

BORUSAN CAT

MÜŞTERİ MANİFESTOSU

1. Sözümüzü tutar, şeffaf ve dürüst davranırız.

- Zaman planına uyar, süreçlerimizi düzenli işletiriz. Gecikmeler olması durumunda mutlaka bilgi verimiz.
- Müşterilerimize verdiğimiz tekliflerimize sadık kalırız.
- Müşterilerimize karşı sorumluluk sahibiyiz, müşterilerimizle olan ilişkilerimizde tutarlı davranırız.
- Adil davranırız.
- Mantığa dayalı ve somut verilerle karar verir, harekete geçeriz.
- Yapabileceklerimizi net biçimde ifade ederiz.
- Öğrenmeye önem verir, dersler çıkarırız.
- Müşterilerimize çözüm sunabilmek için çok çalışır, en iyiyi hedefleriz.

2. İş ahlakına uygun davranır ve adil rekabete inanırız.

- Müşterilerimize ve tüm eko sistemimize fayda yaratmak için adil rekabete saygı duyar, Rekabet Hukuku'na uygun hareket ederiz.
- Müşterilerimizle olan ilişkilerimizde iş prensiplerine uygun davranırız.

3. Müşterilerimizin uzun dönemli iş ortağı olarak hareket ederiz.

- Müşterilerimizin başarısı için çözüm ortağı olma anlayışıyla çalışırız.
- Müşterilerimizle iş birliği içinde, aynı yolu birlikte yürürüz.
- Çözüm üretme sürecinde müşterilerimizle birlikte çalışırız.
- Müşterilerimizi anlamak için kendimizi onların yerine koyarız.
- Müşterilerimizin ihtiyaçlarını belirler ona göre hizmetler/çözümler sağlarız.
- En doğru çözümü sunabilmek için sürekli saha analizleri yaparız.

4. Müşterilerimizin karşılaşılabilecekleri sorunları

önceden tahmin eder, çözüm (alternatif) sunarız.

- Verileri bilgiye dönüştürür, olabilecek sorunları tahmin eder, uygun çözüm önerilerini sunarız.
- Teknolojiyi kullanarak, sorun yaratabilecek konuları önceden belirleriz.
- Müşterilerimizin işlerinin devamlılığı için uzun vadeli, özelleştirilmiş çözümler geliştiririz.
- Müşterimizin maliyet odağına uygun hareket eder, buna göre çözümler getiririz.
- Müşterilerimizin ihtiyaçlarına göre onlara özel çözümler geliştiririz.

5. Teknolojiyi kullanarak, müşterilerimize yenilikçi ve yaratıcı çözümler sunarız.

- Çözüm ortağı olma yolculuğumuzda, teknolojiyi hedefimize ulaşmamızı kolaylaştırıcı bir araç olarak kullanırız.
- Dünya’da yaşanan teknolojik gelişmeleri sürekli takip eder, müşterilerimizin faydasına dönüştürebileceğimiz araçları geliştiririz.
- Çoklu kanallar (Omni) geliştirerek ve kullanarak, çözümlerimizi müşterilerimizle buluştururuz.

6. Müşterilerimizin geri bildirimlerine değer veririz.

- Müşterilerimizi dinlemekle yetinmez, şikayetlerini, dilek ve önerilerini, takdirlerini, çözüm üretmek için kullanırız.
- Süreçlerimizi ve çözümlerimizi mükemmelleştirmek için geri bildirimlerden öğrendiklerimizi uygularız.
- Sürekli gelişim yaklaşımımızla, müşterilerimize en iyi çözümleri sunarız.

7. Sektöre öncülük eder, ilham veririz.

- Öncü olma rolünü benimser, sektörümüze yön vermek için çalışırız.

8. Dünyamıza iyi davranırız.

- Sürdürülebilir bir dünya ve toplum hedefi için çalışırız.
- Kaynaklarımızı kullanırken, azami özen gösteririz.
- İçinde bulunduğumuz toplum ve toplulukların gelişimi için çalışırız.

Bu manifesto ile, müşterilerimize en üst düzeyde hizmeti sunarak işlerini kolaylaştıracağımızı, onların memnun ve emin ellerde hissetmelerini sağlayacağımızı beyan ve taahhüt ederiz.

Varoluş amacımız olan; “Daha İyi Bir Dünya İçin Çözüm Üretiriz” yaklaşımına, koşulsuz müşteri memnuniyeti sağlayarak ulaşabileceğimize inanıyoruz.