

CORENDON HAVAYOLLARI MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Corendon Havayolları, müşteri memnuniyeti sağlanması ve şikayetlerinin ele alınması için bir sistem kurulması ve sürekli geliştirilmesi yoluyla, ilerleyen havacılık standartlarına devamlı uyum sağlayan, emniyetli, ekonomik ve etkin uçuş operasyonlarıyla müşteri beklentilerini karşılayan, müşteri odaklı, geri bildirimle açık bir havayolu şirketi olmaya kararlıdır.

Bu amaca ulaşmak için ilkelerimiz;

- Ulusal ve uluslararası mevzuata uymak,
- Müşteri memnuniyetini objektif olarak ölçebilmek,
- Müşteriden gelen görüş ve talepleri değerlendirip geri dönüş sağlamak,
- Müşterilerimizin talep, başvuru, öneri ve şikayetlerini derinlemesine araştırıp, etkin bir iletişim kurmak,
- Şirketimize iletilen şikayetleri açık, objektif, duyarlı, adil ve gizlilikle ele almak,
- Müşteri bilgilerinin gizliliğine sadık kalmak,
- Müşterilerimizden gelen talep, başvuru, öneri ve şikayetleri gelişimimizin itici gücü olarak kullanmak, hizmet kalitemizin ve verimliliğimizin artmasını sağlamak,
- Yasal gereklilikleri, etik kuralları, müşteri beklentilerini ve çalışan geri bildirimlerini kapsayıcı uçtan uca bir süreç işletmek,
- Müşterilerimizin bize ihtiyaçlarını kolaylıkla iletebilmesi için gerekli altyapıyı sürekli erişebilir tutmak.

Müşteri memnuniyeti de dahil olmak üzere, kalite ve emniyet hedeflerine ulaşmak için gereken tüm kaynaklar sağlanacaktır.

Yıldırım KARAER
Genel Müdür
Corendon Havayolları Adına

Rev. No/Date: 04 / 15.11.2023