

# Müşteri Şikayetleri Cevaplama Politikası

## LAZZONI MOBİLYA olarak,

Müşterilerimize mümkün olan en iyi hizmet kalitesini sağlayabilmek için kendimizi sürekli geliştiriyor ve müşterilerimizden aldığımız şikâyetleri çözümlemek adına gereken her türlü çabayı gösteriyoruz. Müşteri şikâyetlerini ele alma ve cevaplama sürecinde;

- Müşterilerimizin şikâyetlerini farklı iletişim kanallarıyla kolaylıkla tarafımıza iletebilmesine ve şikâyetleri ile ilgili durumunu takip edebilmesine imkân sağlıyoruz.
- Müşterilerimizin yaşadığı maddi ve manevi kaybı, müşterilerimizi tatmin edecek şekilde telafi edeceğimizi garanti ediyoruz.
- Müşterilerimizin şikâyetlerini mümkün olan en kısa süre içerisinde çözmeyi hedefliyoruz.
- Müşterilerimizin bizlere olan güvenini kaybetmemeleri için empati yaparak, müşterilerimizin beklentilerini daha iyi anlamaya çalışıyor ve çözüm sunarken elimizden gelen gayreti gösteriyoruz.
- Yaklaşımımıza paralel olarak tüm şikâyetlerde müşterilerimize karşı bir özür borcumuz olduğunun farkındayız.
- Bu politika kapsamında müşteriye bilgi verilmesi, ürün tamiri ve parça değişimi, ürün iadesi vb. çözümlerden birini uygulayarak müşterilerimizin şikâyetlerini sonuçlandırıyoruz.

GENEL MÜDÜR

Ali Kemal OCAKLI