



# MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

1977 yılından bu güne Türkiye treyler sektöründe kesintisiz pazar liderliğini sürdüren Tirsan Treyler Sanayi ve Tic. A.Ş., sahip olduğu güçlü üretim gücü ve Avrupa pazarına sunduğu geniş ürün gamı ile Türkiye sınırlarını aşan liderliğini Avrupa'ya da taşımaktadır.

Müşteri memnuniyetini tek başarı kriteri olarak benimseyen Tirsan, 2009 yılında Adapazarı'nda devreye aldığı Türkiye'nin ilk ve tek treyler Ar-Ge merkezinde sahip olduğu güçlü altyapısı ve uzman kadrosu ile devamlı olarak pazarın ihtiyaçlarını, şirket politikaları ile yasal uygulamalar çerçevesinde maksimum seviyede karşılayarak müşteri memnuniyetinin sürekliliğini sağlamaktadır.

Tirsan'ın amaç ve hedefi; karayolu taşımacılık sektöründe müşterilerinin rekabet gücünü, uluslararası deneyimlerinin sonucunda oluşturduğu zengin ürün çeşitliliğini, uzman çalışanları, güçlü Ar-Ge ve yalın üretim altyapısı ile arttırarak tüm müşteri ve paydaşlarının her daim yanında olmaktır.

## Memnuniyet Politikası Doğrultusunda;

- 444 5 847 (TIR), Alo Tır Danışma Hattı, Türkiye'nin her yerinden nakliyecilerin ve Tirsan müşterilerinin tek bir numara çevirerek kolayca ulaşabilecekleri bir danışma hattıdır. Müşterilerimizden gelen tüm talepler, öneri ve şikâyetler teknik ve pazar bilgisine sahip kalifiye Tirsan çalışanları tarafından alınarak, en geç 3 saat içinde konu/şikâyet ile ilgili geri dönüş sağlanmaktadır. Daha çok araştırmaya gereksinim duyulan konular ise en geç 24 saat içerisinde çözümlenerek müşteriye geri dönüş yapılmaktadır.
- 2013 yılında Tirsan tarafından kurulan BEST (Bayi Entegrasyon Sistemi Tirsan) sistemi ile arızalı aracın servise garanti talebi ile gelerek şikayetini iletilmesi sonucunda, anında BEST sistemi üzerinden alınan şikayet 24 saat içinde aksiyonun, 7 gün içinde de kalıcı önlemin alınması sağlanır.
- Müşterilerimizden gelen şikayetlere istinaden, şikayetçi veya müşteri ile ilgili kişisel bilgileri gerekli olduğunda, sadece kuruluş içerisinde şikayetin ele alınması amacıyla tedarik ederiz. Müşteri veya şikayetçi bunun açıklanmasına rıza göstermedikçe bilgiler paylaşılmaz ve kullanılmaz.
- Müşterilerimizden gelen talep ve beklentileri uzman kadromuz ile dinler, ihtiyaçlarını anlar, sürekli iyileştirme faaliyetlerimiz ile onların başarısı için en uygun koşulları sağlarız.

## Çetin NUHOĞLU

Yönetim Kurulu Başkanı