



# Müşteri Memnuniyeti Politikası



## Müşteri Memnuniyeti Politikası



TAV Havalimanları Holding ve Grup Şirketleri olarak, hizmet verdiğimiz tüm lokasyonlarda ve ilgili hizmet alanlarında müşteri memnuniyetini iş yapış modelimizin merkezine koyarak, en iyi müşteri deneyimini sunma sorumluluğunu üstleniyoruz. Bu doğrultuda, çağın gereklilikleriyle birlikte gelişmeye devam ediyoruz.

Havalimanları ekosistemi içinde, tüm iç ve dış müşteriler için kurumsal sorumluluğumuz kapsamında, en yüksek hizmet seviyesini yakalamak ve korumak amacıyla yenilikçi çözümler sunmak temel prensiplerimiz arasında yer almaktadır.

Bu kapsamda, TAV Havalimanları Holding ve Grup Şirketleri olarak tüm uygulamalarımızı gözden geçirirken, yurt içi ve yurt dışı tüm sektörel piyasaları ölçüt alır, iş yapış modellerini kıyaslar ve yenilikçi vizyonumuz çerçevesinde politikamızı aşağıda belirtilen temel öğeler esasına dayandırırız:

- Şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, objektiflik, gizlilik, hesap verebilirlik, sürekli iyileştirme ve müşteri odaklılık unsurları gereğince müşteriyle doğrudan iletişime önem vermek ve tüm müşterilere eşit iletişim imkanı sağlamak,
- Müşteri geribildirimlerine, açık, şeffaf, hızlı ve güven telkin eden bir yaklaşımla geri dönüş sağlamak ve çözüm sunmak,
- Müşteri deneyimi iş süreçlerini işletirken, müşteriyle doğrudan veya dolaylı temas halinde olan tüm çalışanların ortak bir bilinç ve yapıcı bir yaklaşımla hareket etmesini sağlamak,

- Hizmet seviyelerinin doğru ölçülmesi, geliştirilmesi ve denetlenmesi için gerekli analizlerin yapılabilmesine imkân tanıyan teknolojileri ve yönetim sistemlerini kullanmak,
- Müşteri geribildirimlerine ilişkin olası uygunsuzluklar özelinde çalışılan faaliyetlerin, müşterilerin beklentilerini karşılar nitelikte olması yönünde çalışmalar yapmak,
- Müşteri iş süreçlerini işletirken, ülkenin yasal düzenlemelerine uymak,
- Müşteri deneyimini, müşterinin tüm sahalarımızdaki hizmet yolculuğu esnasında her zaman birinci sıraya koymak,
- Çeşitlilik, eşitlik ve kapsayıcılık ilkelerini benimseyerek, tüm müşterilerimize ve çalışanlarımıza adil ve saygılı bir ortam sağlamak,
- Farklı kültürlerden, cinsiyetlerden, yaş gruplarından ve yeteneklerden gelen bireylerin katkılarını değerli bulmak ve bu çeşitliliği iş yapış modellerimize entegre etmek.

**Serkan Kaptan**  
İcra Kurulu Başkanı



[www.tavhavalimanlari.com.tr](http://www.tavhavalimanlari.com.tr)