

Toyota Türkiye Pazarlama ve Satış A.Ş. olarak, müşteri deneyimini işimizin merkezine koyuyor; güvenilirlik, açıklık, duyarlılık ve sürekli iyileştirme ilkeleriyle hareket ediyoruz.

Müşteri memnuniyetini artırmak ve şikâyet yönetim süreçlerimizi etkin bir şekilde yürütmek amacıyla aşağıdaki esaslara bağlı kalmayı taahhüt ederiz:

- Müşterilerimizin görüş, öneri ve şikâyetlerini açık iletişim kanallarıyla kolayca iletebilmelerini sağlar; taleplerin adil, tarafsız, yasal, düzenleyici, sektörel yükümlülüklerle tam uyum içinde ve gizlilik esasına uygun şekilde ele alınmasını güvence altına alırız.
- Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyeti Ele Alma sistemimizi ISO 10002 standardına tam uyumlu şekilde kurar, uygular ve sürekli geliştiririz.
- Şikâyetleri çözüm odaklı, zamanında ve şeffaf bir yaklaşımla değerlendirir; her geri bildirimimiz hizmet kalitemizi artıracak bir fırsat olarak görürüz.
- Müşteri memnuniyetine ilişkin performans göstergelerini düzenli olarak izler, analiz eder ve sürekli gelişim için kaynak ayırırız.
- Kurumsal hedeflerimizle uyumlu, operasyonel etkinlik ve finansal sürdürülebilirliği gözetilen bir şikâyet yönetim sistemini esas alırız.
- Tüm çalışanlarımızı müşteri odaklılık konusunda bilinçlendirir, ilgili süreçlere aktif katılımlarını teşvik ederiz.
- Tedarikçilerimiz, bayilerimiz ve diğer iş ortaklarımızla iş birliği içinde, ilgili tüm tarafların geri bildirimlerini dikkate alır; bu girdileri sistematik olarak değerlendiririz.
- İlgili yasal düzenlemelere, müşteri haklarına, ulusal ve uluslararası standartlara tam uyum sağlarız.

Bu politika; müşterilerimizin güvenini kazanmak ve sürdürmek, çalışanlarımızın katkılarını güçlendirmek ve paydaşlarımızla uzun soluklu ilişkiler kurmak yoluyla, Toyota Türkiye'nin sürdürülebilir başarı hedeflerine ulaşmasında temel bir yapı taşıdır.