



www.cpp.com.tr

CPP TÜRKİYE ÇAĞRI MERKEZİ KALİTE POLİTİKASI

Doküman No

İlk Yürürlük Tarihi

Revizyon No

Revizyon Tarihi

P35

10.12.2013

2

23.12.2013

Bu dokümanın basılı hali geçersizdir..

CPP TÜRKİYE ÇAĞRI MERKEZİ KALİTE POLİTİKASI

Yönetim Taahhüdü

CPP Türkiye Çağrı Merkezi üst yönetimi; uymakla yükümlü olduğumuz yasal mevzuatlar, etik ilkeler ve şirket kurallarımıza göre,

- Hizmet vermekte olduğumuz Yaşam Destek pazarında müşteri ihtiyaçlarına yönelik çözümler ile kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi ve sürekli kılınmasını,
- Çağrı merkezi faaliyetlerini sürdürmeyi, sürekli iyileştirmeyi, müşteri memnuniyeti sağlamak adına gerekli tüm desteği ve kaynakları sağlamayı taahhüt eder.

Kalite Politikası

CPP Türkiye Çağrı Merkezi olarak vizyon ve misyonumuz paralelinde kalite politikası faaliyetleri yürütmekteyiz. Kalite Politikamız;

- Müşteri Odaklı Hizmet anlayışı ile müşteri ihtiyaçları ve memnuniyetini esas alarak, müşterilerimizin ve çalışanlarımızın önerilerini her zaman dinleyerek uygulamaları belirlemek, müşteri tatminini sağlama ve sürekli kılma yönünde hareket etmek ve stratejik yönetim yaklaşımı sergilemektir.
- Müşterilerimizi memnun etme yolunun, çalışanlarımızın mutluluğu ve memnuniyetinden geçtiğinin bilincinde olarak, çalışanlarımıza en iyi çalışma ortamını sağlamak, sürekli gelişmeyi ve öğrenmeyi desteklemektir.
- Yürütülen faaliyetlerle tüm paydaşlarımız ile birlikte sürdürülebilir büyüme, kar ve gelişim sağlamaktır. Nitelikli personelimiz, yenilikçi hizmet ve teknolojiyle çağın gerekliliklerini yerine getiren çağrı merkezi hizmet anlayışını sunmak için tüm gücümüzle çalışmaktır.
- Kalite Yönetim Sistemi'ni sürekli iyileştirerek paydaşları ile birlikte kazanan ve kazandıran bir çağrı merkezi olmaktır. Yapılan her işin, geliştirilen her yöntemin daha iyisinin olabileceğini daima hatırlayarak, hiçbir koşulda kaliteden ödün vermeden Kalite Yönetim Sistemimizi sürekli olarak iyileştirmektedir.
- Çalışanların iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması, çevresel farkındalığın çalışanlar nezdinde oluşturulması için bilgi seviyesi ve korumacı kültürü sürekli artırmak ve geliştirmektedir.

Vizyonumuz;

"Dünya standartlarında kaliteli hizmet sunarak tüm paydaşlarımız için değer yaratan ve tercih edilen bir çağrı merkezi olmak."

Misyonumuz;

"Müşteri odaklı yaklaşımı ile tüm paydaşlarının memnuniyetini herşeyden üstün tutarak etik değerlerin ve sosyal sorumluluğunun bilincinde, sürdürülebilir bir büyüme stratejisi ile değer yaratmak"

Değerlerimiz;

Sürekli gelişim felsefesi ile şeffaf ve erişilebilir bir yapı içinde müşteri ve çalışan mahremiyetine riayet ederek, tüm şikayet ve geri bildirimlere objektif yaklaşımlarla ile çözümler sunup memnuniyet yaratmaktır.

