



YILDIRIM AMBALAJ TEKSTİL LTD. ŞTİ.

MÜŞTERİ VE PAZAR POLİTİKALARI – SATIŞ VE SATIŞ SONRASI HİZMET POLİTİKASI

Belge No: YA-MP-002

Yayın Tarihi: 26.09.2025

Revizyon No / Tarihi: 00 / -

Hazırlayan: Satış ve Pazarlama Birimi

Onaylayan: Genel Müdür / CEO

1. AMAÇ

Bu politikanın amacı, Yıldırım Ambalaj Tekstil Ltd. Şti.'nin toptan satış faaliyetlerinde müşterilere en yüksek kalitede hizmet sunmasını, satış sürecinde şeffaf ve güvenilir yaklaşımı, satış sonrası hizmetlerde ise müşteri memnuniyetini garanti altına almasını sağlamaktır.

2. KAPSAM

Bu politika;

- Satış öncesi tekliflendirme, sipariş ve sözleşme süreçlerini,
- Ürün teslimatlarını, lojistik süreçlerini,
- Satış sonrası destek, şikâyet yönetimi ve müşteri memnuniyetini kapsar.

3. TEMEL İLKELER

3.1 Satış Öncesi

- Müşteri taleplerine uygun, **doğru ve şeffaf fiyatlandırma** yapılır.
- Sipariş öncesi tüm koşullar (ürün ölçüsü, adedi, teslimat süresi, ödeme şekli) yazılı olarak teyit edilir.
- Müşteriyle yapılan tüm görüşmeler kayıt altına alınır.

3.2 Satış Süreci

- Tüm siparişler, şirket kalite standartlarına uygun ürünlerden oluşur.
- Teslimatlar, müşteriye taahhüt edilen sürelerde yapılır.
- Lojistik sürecinde ürünlerin güvenliği şirket sorumluluğundadır.

3.3 Satış Sonrası Hizmetler

- Teslim edilen ürünlerde ortaya çıkabilecek sorunlar en geç **7 iş günü** içinde çözüme kavuşturulur.
- Müşteri şikâyetleri kayıt altına alınarak, düzeltici ve önleyici faaliyetler uygulanır.
- İade veya değişim talepleri, şirket prosedürleri doğrultusunda hızlıca sonuçlandırılır.

3.4 İletişim ve Takip

- Satış sonrası her müşteriyle düzenli iletişim kurulur, memnuniyet ölçümü yapılır.

- Stratejik müşteriler için özel müşteri temsilcisi görevlendirilir.
- Satış sonrası raporlar yönetim kuruluna periyodik olarak sunulur.

3.5 Uzun Vadeli Güven

- Satış ve satış sonrası tüm süreçlerde “**Uzun Vadeli İş Ortaklığı**” anlayışı esastır.
- Müşteri memnuniyeti, kısa vadeli kazançların önünde tutulur.

4. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

- Satış ve satış sonrası süreçler düzenli olarak gözden geçirilir.
- Müşteri geri bildirimleri doğrultusunda hizmet süreçleri güncellenir.
- Amaç: “**Satışla Başlayan, Hizmetle Güçlenen Memnuniyet**” anlayışıdır.

5. YÜRÜRLÜK

Bu politika, 26.09.2025 tarihinde yürürlüğe girmiş olup, tüm çalışanlar için bağlayıcıdır.

Ramazan Yıldırım
Genel Müdür / CEO