Basın Bülteni

21.02.2024

**MAİS A.Ş. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNDE LİDERLİĞİ SÜRDÜRÜYOR**

**Müşteri deneyimini en iyi yöneten markaları belirleyen Şikayetvar A.C.E Awards'ta, Renault ve Dacia kendi kategorilerinde bu yıl da lider seçildi.**

**Dacia kazandığı bu ödül ile son beş yılda beş kez kendi kategorisinde müşteri deneyimini en iyi yöneten marka olma başarısını elde ederken, Renault ise A.C.E Awards'ta beşinci kez zirvede yer aldı.**

Şikayetvar tarafından gerçekleştirilen ve 1.5 milyonu aşkın müşteri memnuniyeti anketi baz alınarak hazırlanan “Müşteri Deneyim Endeksi” sonuçlarına göre verilen A.C.E. Awards, mükemmel müşteri memnuniyeti deneyimi sağlayan markalara takdim edildi. Müşteri Deneyim Endeksi araştırması sonuçlarına göre belirlenen kazananlar cevaplama hızı, şikâyet oranı, çözüm hızı, memnuniyet düzeyi, teşekkür oranı ve markayı tercih etme oranı gibi kriterler baz alınarak seçildi.

Törende Renault adına ödülü MAİS A.Ş. Genel Müdürü Dr. Berk Çağdaş alırken, Dacia adına ise MAİS Ticari Genel Müdür Yardımcısı Lucas Bellieud teslim aldı.

MAİS A.Ş. Genel Müdürü Dr. Berk Çağdaş “Her zaman ifade ettiğim gibi, müşteri memnuniyeti en önemli hedeflerimizin başında geliyor. Şikayetvar A.C.E Awards'ta kendi kategorilerimizde lider seçilmekten büyük gurur duyuyoruz. Bu ödül, müşterilerimize sunduğumuz deneyimin ve kaliteli hizmetlerimizin bir göstergesi olarak öne çıkıyor. Yaratıcı çözümlerimiz, yenilikçi iletişim kanallarımız ve müşterilere odaklı yaklaşımımızla sürekli olarak müşteri beklentilerini karşılamayı hedefliyoruz. Tüm ekibimizle birlikte, müşterilerimizi dinlemeye, onların geri bildirimlerini değerlendirmeye ve sürekli olarak kendimizi geliştirmeye devam edeceğiz. Bu ödüller, bizi daha da motive ediyor ve müşterilerimize daha iyi hizmet sunma konusunda ilham veriyor” dedi.

MAİS A.Ş., servis süreçlerini daha pratik hale getiren Renault ve Dacia Port uygulamaları, sosyal medya platformları, Diyalog ve Whatsapp Hattı iletişim kanalları üzerinden yapılan etkileşimlerle müşteri beklentileri hızlı bir şekilde karşılıyor.

Renault Dinliyor birimiyle müşteri bildirimlerini değerlendirilirken, şikayet yönetim ekibine ek olarak, sosyal medya ve dijital kanallar ekibiyle de kesintisiz hizmet sunularak müşteri memnuniyetinin en üst düzeyde tutulması hedefleniyor.