

## Bebeveyn Memnuniyet Politikamız

- ebebek olarak, tüm faaliyetlerimizi bebeveyn deneyimlerinin olumlu olmasına yönelik sürdürüyoruz.
- Bebeveynlerin ihtiyaçları ve beklentilerine göre kaliteli ve hızlı bir hizmet sağlıyoruz. Doğru çözüm yöntemlerine ulaşmak çok önemlidir.
- Bebeveynler ile irtibat kurulurken çözüm odaklı bir yaklaşım sergiliyoruz.
- Bebeveynler ile kurulan iletişimin etkin ve sağlıklı bir şekilde sürdürülebilmesi için bebeveynlerden gelen geri bildirimler dahil olmak üzere bütün sürecin yönetilebildiği bir sistem kurduk.
- Bebeveynler tarafından iletilen şikâyetler; tarafsız, adil ve şeffaf bir biçimde incelenerek, çözüme kavuşturmak için gereken tüm hususlar uygulanmaya özen gösterilir.
- Bebeveyn Memnuniyeti Politikası kapsamında gerçekleştirilen bütün çalışmalarda, gizlilik ilkesini esas alıyoruz.
- Bebeveynler ile kurulan iletişimde kültürel ya da bireysel bir farklılık olabileceği biliyor ve birleştirici bir bakış açısı sergilemeye özen gösteriyoruz.
- Satış esnasında ve sonrasında hızlı hizmet sergilemeye özen gösteriyoruz.
- Bebeveyn deneyiminin güçlendirilmesi adına memnuniyet ölçümleri yapıyoruz.
- Bebeveyn Memnuniyeti Politikası, web sitesi üzerinden yayımlanır ve tüm paydaşlar ile şeffaf bir biçimde paylaşılır.
- Bebeveyn Memnuniyeti Politikası kapsamında, en üst düzeyde yer alan Yönetim Kurulu da dahil olmak üzere; tüm çalışanlara görev düşer.
- Bebeveyn Memnuniyeti Politikasının yürütülmesi Sürdürülebilirlik Komitesi sorumluluğundadır ve en az yılda bir defa olacak şekilde gözden geçirilir. Gerekli durumlarda güncellenir ve geliştirilir.
- Bu politika Yönetim Kurulu onayı ile yürürlüğe girer.