

## CUSTOMER SATISFACTION POLICY

At Redstar Aviation (RSA), we are committed to providing our customers with exceptional products and services while ensuring their satisfaction and loyalty. This “Customer Satisfaction Policy” outlines our dedication to meeting and exceeding customer expectations, and it serves as a foundation for our “customer-centric” approach.

### OBJECTIVES

**Customer-Centric Culture:** RSA will instill a customer-centric culture across all levels of its organization, fostering a deep understanding that customer satisfaction is paramount.

**Communication:** RSA will maintain objective, open, honest and timely communication with its customers, addressing their concerns and feedback promptly along with considering the confidentiality.

**Quality Assurance:** RSA will continually assess and improve its services to ensure they meet or exceed customer expectations in terms of quality, reliability & functionality and in line with relevant local & international regulations and guidelines.

**Customer Support:** RSA will provide efficient and effective customer support services, offering solutions and assistance that meet the specific needs and preferences of its customers at an optimum level.

**Feedback Collection:** RSA will actively seek and encourage customer feedback through various easy-accessible channels, including but not limited to surveys, direct interactions, and social media, to gather insights for continuous improvement.

### KEY PRINCIPLES

**Respect and Courtesy:** All customer interactions will be handled with respect and courtesy. RSA will treat each customer as an individual, valuing their unique needs and preferences.

**Timeliness:** RSA will aim to respond to customer inquiries, concerns, and feedback in a timely manner, setting clear expectations for resolution times.

**Quality Assurance:** RSA will consistently monitor the quality of its services, making improvements based on customer feedback and changing market conditions.

**Transparency:** RSA will be transparent about its services and policies, ensuring that customers have access to all necessary significant information to make informed decisions.

**Employee Training & Resources:** RSA will provide its employees with the necessary training and resources to deliver exceptional customer service and handle customer issues effectively.

**Continuous Improvement:** RSA will regularly review its customer satisfaction policies, processes and procedures to identify opportunities for improvement.

## **RESPONSIBILITIES**

**Management:** The management team is responsible for setting the customer satisfaction strategy, implementing the strategy within the corporation, monitoring performance, allocating resources as needed and improving RSA's offerings based on customer feedback and market trends.

**Sales & Marketing (S&M) Team:** S&M Team is responsible for promptly addressing customer inquiries, concerns, issues and to coordinate the relevant process.

**Employees:** All employees are accountable for delivering outstanding customer service and providing feedback on customer interactions and concerns.

## **REVIEW AND REVISION**

This policy will be reviewed regularly to ensure its effectiveness and compliance. RSA, based on customer feedback, will make adjustments and improvements in accordance with, regulations, industry best practices and changing business needs.

At RSA, we are dedicated to fostering a customer-centric environment and ensuring the satisfaction of every customer. This policy reflects our commitment to continuous improvement and the highest standards of customer service.

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKASI

Redstar Aviation (RSA) olarak, müşterilerimize istisnai ürünler ve hizmetler sunarken en üst düzeyde müşteri memnuniyetini ve sadakatini sağlamayı taahhüt ediyoruz. Bu "Müşteri Memnuniyeti Politikası" müşteri beklentilerini karşılamaya ve aşmaya olan taahhüdümüzü ifade eder ve "müşteri odaklı" yaklaşımımızın temelini oluşturur.

### HEDEFLERİMİZ

**Müşteri Odaklı Kültür:** RSA, organizasyonunun tüm seviyelerinde müşteri odaklı bir kültürü benimseyecek ve müşteri memnuniyetinin ön planda olduğu derin bir anlayışı teşvik edecektir.

**İletişim:** RSA, müşterileriyle tarafsız, açık, dürüst ve zamanında iletişimi sürdürecektir ve müşteri geri bildirimlerini, gizliliği göz önünde bulundurarak vakit kaybetmeden ele alacaktır.

**Kalite Güvencesi:** RSA, hizmetlerini sürekli olarak değerlendirecek ve müşteri beklentilerine kalite, güvenilirlik ve işlevsellik açısından uygun bir şekilde veya aşacak şekilde, ilgili yerel ve uluslararası mevzuatla ve yönergelerle uyumlu olarak iyileştirecektir.

**Müşteri Desteği:** RSA, müşteri ihtiyaçlarına ve tercihlerine en uygun düzeyde çözümler ve yardım sunan etkili müşteri destek hizmetleri sağlayacaktır.

**Geri Bildirim Toplama:** RSA, sürekli iyileştirme için çeşitli erişilebilir kanallar aracılığıyla müşteri geri bildirimlerini aktif olarak araştırarak ve teşvik edecektir; bunlar arasında anketler, doğrudan etkileşimler ve sosyal medya bulunmaktadır.

### TEMEL PRENSİPLER

**Saygı ve Nezaket:** Tüm müşteri etkileşimleri saygı ve nezaketle ele alınacaktır. RSA, her müşteriye birey olarak değerlendirecek ve onların benzersiz ihtiyaçlarını ve tercihlerini değerlendirecektir.

**Zamanında Hizmet:** RSA, müşteri sorularına, endişelerine ve geri bildirimlerine zamanında yanıt vermeyi hedefleyecektir ve çözüm süreleri için net beklentiler belirleyecektir.

**Kalite Güvencesi:** RSA, hizmetlerinin kalitesini sürekli olarak izleyecek ve müşteri geri bildirimleri ve değişen piyasa koşullarına dayanarak iyileştirmeler yapacaktır.

**Şeffaflık:** RSA, hizmetleri ve politikaları konusunda şeffaf olacak ve müşterilerin bilinçli kararlar alabilmeleri için gerekli tüm önemli bilgilere erişim sağlayacaktır.

**Çalışan Eğitimi ve Kaynaklar:** RSA, çalışanlarına istisnai müşteri hizmeti sunmak ve müşteri sorunlarını etkili bir şekilde ele almak için gerekli eğitimi ve kaynakları sağlayacaktır.

**Sürekli İyileştirme:** RSA, müşteri memnuniyeti politikalarını, süreçlerini ve prosedürlerini düzenli olarak gözden geçirerek iyileştirme fırsatlarını belirleyecektir.

#### **SORUMLULUKLAR:**

**Yönetim:** Yönetim, müşteri memnuniyeti stratejisini belirleme, stratejiyi şirket içinde uygulama, performansı izleme, gerektiğinde kaynakları tahsis etme ve müşteri geri bildirim ve piyasa trendlerine dayalı olarak RSA'nın hizmetlerini iyileştirme sorumluluğuna sahiptir.

**Satış ve Pazarlama (S&P) Ekibi:** S&P Ekibi, müşteri sorularına, endişelerine ve sorunlarına derhal yanıt vermek ve ilgili süreci koordine etmekle sorumludur.

**Çalışanlar:** Tüm çalışanlar, olağanüstü müşteri hizmeti sunmak ve müşteri etkileşimleri ve endişeleri hakkında geri bildirimde bulunmakla sorumludur.

#### **İZLEME VE GÖZDEN GEÇİRME:**

Bu politika düzenli olarak gözden geçirilecek, etkinliği ve uyumluluğu kontrol edilecektir. RSA, müşteri geri bildirimleri doğrultusunda, mevzuatlara, sektör uygulamalarındaki değişikliklere ve değişen müşteri ihtiyaçlarına uygun şekilde düzenlemeler ve sürekli iyileştirmeler yapacaktır.

Bu politikaya uymak suretiyle RSA, müşteri odaklı bir ortamın geliştirileceğini, sürekli iyileştirme ve en yüksek müşteri hizmeti standartlarının uygulanması ile her bir müşterinin memnuniyetinin sağlanacağını taahhüt eder.