



## 9. A.C.E (Achievement in Customer Excellence) Awards'da Gold Ödüle Layık Görüldük!

Baydöner olarak, Şikayetvar tarafından 2013 yılından bu yana düzenlenen A.C.E Awards (Mükemmel Müşteri Memnuniyeti Başarı Ödülleri)'da Gold ödül kazanarak, kusursuz hizmet anlayışını bir kez daha tescillendirdik.



**Baydöner** markamızla, Şikayetvar platformunun bu yıl 9.'sunu gerçekleştirdiği A.C.E Awards (Mükemmel Müşteri Memnuniyeti Başarı Ödülleri)'da Gold ödüle layık görüldük. Müşteri memnuniyeti alanında 60 farklı kategoride toplam 113 markanın dereceye girdiği 9. A.C.E Ödülleri, Şikayetvar tarafından 1.5 milyonu aşkın müşteri memnuniyeti anketine dayandırılarak hazırlanan "Müşteri Deneyim Endeksi" sonuçlarına göre belirlendi. Cevaplama Hızı, Çözüm Hızı, Memnuniyet Düzeyi, Şikayet Oranı, Teşekkür Oranı ve Markayı Tercih Etme Oranı başlıkları üzerinden yapılan hesaplamalar neticesinde üzere üç ana kategoriye ayrılmış ödüller, mükemmel müşteri memnuniyeti deneyimi sunma becerisine sahip markalara, 19 Şubat akşamı takdim edildi.



Ödülü Baydöner markamız adına alan Apaz Group CMO'muz Semih Dadaş, teşekkür konuşması sırasında düşüncelerini şöyle dile getirdi: "Benzersiz İskender lezzetiyle damak tadına düşkün herkesin ilk adresi Baydöner olarak, kuruluşumuzdan itibaren müşterilerimizin geri bildirimine çok önem veriyoruz. Gerçek zamanlı müşteri geri bildirimlerini almak ve bunları aksiyona çevirmek için anlık ölçümler yapıyor, elde ettiğimiz verileri iş süreçlerimizde kalıcı çözümler haline getiriyoruz. Bütün yorum ve öneriler, ürün ve hizmet kalitemizi artırmamıza, daha iyi bir deneyim sunmamıza ve beklentileri karşılamamıza yardımcı oluyor. Müşterilerimizle iletişimimizi güçlendirecek ve onların beklentilerini daha iyi anlamamızı sağlayacak başka önemli adımlar da atıyoruz. Örneğin, yakın zamanda başlattığımız "Yönetim Kurulu Sahada" projemiz kapsamında, tüm yönetim kurulu üyelerimizle birlikte sahadaki çalışanlarımızı ziyaret ediyoruz. Bu sayede müşterilerimizin beklentilerini daha iyi anlıyor ve onlara hizmet veren çalışanlarımızın hayatını kolaylaştırıyor, hem çalışan hem de müşteri deneyimi odağımızı daha da artırmayı hedefliyoruz. Şikayetvar müşterilerimizden aldığımız geri bildirimler bizim için çok önemli bir kanal. Bu platform aracılığıyla tarafımıza ulaşan geri bildirimleri dikkate alarak sürekli iyileştirme ve gelişim çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Ayrıca, bu ödülü almamızda emeği geçen tüm çalışma arkadaşlarıma teşekkür ediyorum. Baydöner olarak, müşteri memnuniyetini her zaman en üst seviyede tutmayı ve müşterilerimize en iyi deneyimi sunmayı misyon edindik. Bu ödül, bu misyonumuzu başarıyla yerine getirdiğimizin bir göstergesidir. Bundan sonra da aynı azim ve kararlılıkla çalışarak, müşterilerimize daha da iyisini sunmak için çaba göstereceğiz."