



## **10. 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, 17 Şubat akşamı takdim edildi.

Ödülü Baydöner markamız adına alan Apaz Group Müşteri İlişkileri Yöneticisi Deniz Başbuğ Tekne, teşekkür konuşması sırasında düşüncelerini şöyle dile getirdi: "Baydöner olarak kalitemizi sürekli iyileştirmeye odaklanıyoruz. Şikayetvar platformu, bu süreçte kritik bir kanal görevi görüyor. Restoran içi QR kod tabanlı anketler, çağrı merkezi, online sipariş kanallarımız ve sosyal medya etkileşimleri sayesinde misafirlerimizden doğrudan içgörüler topluyoruz. Gelen yorumları operasyon ekiplerimize anlık olarak ileterek, hızlı aksiyon alıyor ve misafir memnuniyetini artırıyoruz.

Misafir beklentilerine daha iyi yanıt verebilmek için menümüze yeni ürünler ekliyor, yeni paket seçenekleri geliştiriyor ve operasyonel süreçlerimizi sürekli iyileştiriyoruz. Bunun yanı sıra, çalışanlarımızın hizmet kalitesini artırmak için dijital müşteri deneyimi eğitimleri düzenleyerek, onların misafir beklentilerini daha iyi anlamalarını sağlıyoruz.

Bu geri bildirim mekanizması, yalnızca sorunları çözmekle kalmıyor, aynı zamanda erişilebilirlik, samimiyet, ödenen değeri hak eden ürünler sunma ve sektörde öncü olma ilkeleri doğrultusunda misafir deneyimini sürekli bir üst seviyeye taşıyor. Ayrıca, bu ödülü almamızda emeği geçen tüm çalışma arkadaşlarıma teşekkür ediyorum. İş süreçlerimizi müşteri deneyimi odaklı olarak yürütmemiz sonucunda A.C.E. Awards'ta Fast Casual Restoran kategorisinde Gold ödülünü kazanmamız, yaptığımız çalışmaların misafirlerimiz tarafından da takdir edildiğini göstermesi açısından bizim için çok kıymetli. 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."