



Kodex přístupu k zákazníkům

UMÍM PŘEDSTAVIT DALKII ZÁKAZNÍKŮM

- Zním základní produkty a služby, které Dalkia a Veolia nabízí.
- Jsem schopen prezentovat skupinu Dalkia v České republice a její základní údaje.
- Dokážu zákazníkovi stručně popsat několik zajímavých referencí.

REPREZENTUJI DALKII A JEJÍ FIREMNÍ KULTURU

- Uvědomuji si, že podle mého chování zákazník hodnotí celou Dalkii a že i mimo zaměstnání se mohou potkat se zákazníkem.
- Dbám na svůj upravený vzhled a čistotu firemních vozidel, nosím odpovídající pracovní oděv a používám příslušné ochranné pracovní pomůcky.
- Při práci dodržuji bezpečné pracovní postupy a pravidla požární bezpečnosti, hygieny a ekologie.

V KAŽDÉ SITUACI DODRŽUJI ZÁSADY SPOLEČENSKÉHO CHOVÁNÍ

- Zákazníka zdvořile pozdravím a představím se, na závěr setkání se s ním slušně rozloučím.
- Zákazníka oslovuji „paní, pane“ a dále příjmením v pátém pádu (pane Nováku, paní Veselá) nebo titulem/funkcí/společenským postavením (pane inženýre, pane vedoucí, paní starostko).
- V prostoru zákazníka se chovám kultivovaně. Udržuji pořádek a čistotu.

SE ZÁKAZNÍKY KOMUNIKUJI PROFESIONÁLNĚ A S RESPEKTEM

- K zákazníkům se chovám rovnocenně, ochotně, vstřícně a s úsměvem, jsem zdvořilý, mluvím srozumitelně a nepoužívám slangové ani hrubé výrazy.
- Se zákazníkem jedním diskrétně, pokud to podmínky dovolí, dávám přednost jednání mezi čtyřma očima.
- Chráním informace o zákazníkovi a vzájemných uzavřených obchodních podmínkách.

POSKYTUJI KVALITNÍ SLUŽBY

- Zákazník je vždy na prvním místě, jeho požadavky řeším rychle, kvalitně a efektivně, vyhovím i drobným přáním nad rámec poskytovaných služeb a dodávek.
- Zákazníkovi průběžně dávám dostatek informací, čímž vytvářím jeho důvěru k našim službám, a zavazuji se pouze k věcem, které jsou v mé pravomoci.
- Dodržuji pracovní postupy a metodiku v souladu s interními předpisy a svědomitě pracuji s provozní dokumentací (provozní deník, místní provozní a pracovní předpisy, směrnice, pracovní postupy apod.).

KLIDNĚ ŘEŠÍM PROBLEMATICKÉ SITUACE

- Problémy a podněty zákazníka neberu na lehkou váhu, snažím se jeho stanovisko upřímně pochopit a případné spory, připomínky a reklamace řeším s rozvahou.
- Pozorně poslouchám, zaznamenávám si fakta, analyzuji podklady a požadavky zákazníka, zvažuji všechna rizika a možné dopady a průběžně seznamuji zákazníka s dalším postupem řešení situace.
- Vyvaruji se hádky a případného obviňování či osobních útoků, učím se z každé situace, která se stala.

OCHOTNĚ PŘEDÁVÁM INFORMACE

- Zákazníkovi vždy předávám jen pravdivé a ověřené informace, které jsou v mé pravomoci, a operativně informuji o jednání se zákazníkem své nadřízené.
- V případě, že zákazník spadá do působnosti jiného kolegy, zákazníkovi to sdělím a požádám kolegu, aby jej neprodleně kontaktoval.
- Zákazníka seznamuji průběžně se všemi dostupnými formami získávání informací (Zákaznická linka, D-Line, webové stránky apod.) a dalšími možnostmi ke zlepšení vzájemné spolupráce a zvýšení kvality poskytovaných služeb.

**JSEM PRO ZÁKAZNÍKA
NOSITELEM FIREMNÍ KULTURY DALKIE.**