

KODEKS DOBRYCH PRAKTYK

SERWISÓW AGD

Standardy obsługi klienta są bardzo ważne dla producentów AGD oraz punktów serwisowych dokonujących naprawy sprzętu. Kontakt telefoniczny i wizyta technika mają decydujące znaczenie w budowie zaufania konsumenta do firmy serwisowej oraz wytwórcy AGD i jego marki. W celu ciągłego podnoszenia jakości pracy, firmy producenckie oraz renomowane serwisy, w szczególności niżej podpisani, uzgodnili zbiór najważniejszych dla nich zasad i praktyk.

1. Oferujemy najwyższe możliwe standardy serwisu niezależnie od marki naprawianego urządzenia.
2. Nasz strój i zachowanie świadczą o kulturze osobistej i szacunku wobec klienta. Wpływają także na wizerunek firmy oraz marek naprawianych produktów.
3. Po otrzymaniu zlecenia, pozostajemy w kontakcie z klientem do czasu całkowitego zakończenia naprawy.
4. Informacja, komunikacja i ustalanie oczekiwań klienta są w naszej pracy kluczowe. Staramy się dokładnie poznać zgłaszany problem. Wyjaśniamy klientowi przyczyny awarii oraz jak zamierzamy ją usunąć. Dokładnie określamy, co będzie obejmowała usługa naprawy. Upewniamy się, że klient zrozumiał oraz akceptuje jej warunki.
5. Rekomendujemy przeprowadzanie tylko niezbędnych napraw lub usług. Staramy się wybrać najkorzystniejszy dla konsumenta sposób naprawy.
6. W przypadku nieporozumień lub uwag klienta zachowujemy cierpliwość oraz staramy się pokazać wyrozumiałość i gotowość do współpracy.
7. W przypadku wizyt domowych, przestrzegamy zasad bezpieczeństwa pracy własnej oraz bezpieczeństwa klientów.
8. Po naprawie pozostawiamy po sobie porządek.
9. Dbamy o punktualność, a o ewentualnym spóźnieniu informujemy klienta telefonicznie.
10. W żadnym przypadku nie kwestionujemy wyboru handlowego klienta. Nie wypowiadamy się negatywnie o wyrobach konkurencyjnych marek ani o naprawianym urządzeniu.
11. Oferując dodatkowe usługi lub akcesoria nie wywieramy presji na klienta w celu sfinalizowania sprzedaży.
12. Oferujemy części zamienne najwyższej jakości. Wymienione elementy, powinny być, za zgodą klienta, zabezpieczone oraz przekazane do recyklingu.
13. Zadowolony i świadomy pracownik to zadowolony klient. Tworzymy zestawy standardów obsługi dla swoich pracowników i uczymy ich właściwego postępowania. Pracownicy są szkoleni z podstaw praw konsumenta oraz metodologii obsługi klientów.

Niniejszy Kodeks ma charakter otwarty. Intencją Sygnatariuszy jest propagowanie jego treści w różnych miejscach, czasie i formach. Patronem niniejszego przedsięwzięcia jest związek pracodawców AGD - APPLIA Polska. Do inicjatywy mogą przyłączyć się także inne firmy, organizacje lub instytucje.

Podpis firmy