

## Уважаеми читатели,

Държите в ръцете си Ръководството на Vianor. В него са описани основните принципи, които определят същността на нашата верига. То има за цел да ви помогне в работата, като ви даде общи насоки за нашия начин на работа, наречен Vianor Way. Не очаквайте в него да намерите подробно описание на всяка задача, а по-скоро описание на най-важните аспекти в начина, по който ние работим като екип.

В ръководството са обособени пет раздела с основна информация за това кои сме ние, как изглеждаме и какво усещане създаваме, как обслужваме нашите клиенти и как ръководим нашите екипи. В раздел "Нашата история" ще научите за нашата верига. Ще разберете също от къде идваме и накъде отиваме. Във всеки от разделите ще намерите информация защо този аспект е важен, подробности за него, най-добрите практики и препратки към допълнителна информация.

В хода на разрастването и разширяването на нашата верига ние непрекъснато усъвършенстваме начините, по които поддържаме семейството на Vianor. Ръководството, което сега четете, е един пример за тази подкрепа. Ръководството на Vianor е написано от членове на екипа на Vianor от цялата компания и включва примери от нашите сервизни центрове.

Вярвам, че това ръководство ще ви бъде полезно. То подчертава нещата, които са най-важни за нас, както в начина, по който работим заедно, така и в начина, по който обслужваме на нашите клиенти. Вече сме готови да тръгваме. Пожелавам ви безопасно пътуване!



Анна Хивьонен, Управляващ директор

# Съдържание

**01**

Нашата  
история

**02**

Брандиране  
и визуални  
елементи

**03**

Потребителско  
изживяване и  
продажби

**04**

Клиентски  
решения

**05**

Лидерство и  
работна среда



# 01

# Нашата история



## Нашето скандинавско наследство и пътуването досега

Представете си един стандартен път, покрит с асфалт. Когато в северното полукълбо падне зима, пътят се покрива със сняг и лед и настилката едва се различава. Зимата е вълшебен сезон, пътища се появяват на места, където е трудно да си представим, че може да ги има – на замръзнало езеро например, а понякога пътят дори изчезва при бърза промяна на времето. Подобни условия – хлъзгави пътища и усложнена пътна обстановка – непрекъснато поставят на изпитание нашите гуми, услуги и ноу-хау. Ние – Vianor и нашите основни продукти Nokian Tyres – сме родени от тези условия. Нашето скандинавско наследство е вплътено и в нашето име – коренът на Vianor е от латински и означава “Северен път”. По северните пътища сме натрупали опита и уменията да се доказваме дори и в най-трудните условия. Нашето скандинавско наследство поражда способността ни да отговаряме на северните стандарти и да осигуряваме качество, функционалност и, най-важното, безопасно пътуване на своите клиенти, независимо в коя част на света шофират.

Ние сме канал номер едно за разпространение на Nokian Tyres. Нашата мрежа от сервизни центрове, собственост на Vianor и на партньорски компании, ни прави семейство с глобален обхват. Нашата постоянно нарастваща мрежа от сервизни центрове е основана на Скандинавския полуостров, но ние се умножаваме със забележителни темпове. Поради бързото разрастване ние се превърнахме в най-голямата верига в този бранш в Северна Европа, както и в основен играч на пазарите в няколко други географски района, като например Централна Европа и районите с устойчива снежна покривка в Северна Америка.

# Какво прави Vianor Vianor

Нашата верига е едно семейство от истински професионалисти. Ние имаме справедливо и равностойно отношение към всички членове на нашето семейство, както към служителите на Vianor, така и към служителите на компаниите от партньорската мрежа, и сме обединени от общите ни ценности. Нашите ценности – инициативност, изобретателност и колективен дух – произтичат от корпоративната култура на Nokian Tyres, това е Духът на Hakkapeliitta, наречен на зимните гуми Hakkapeliitta. Ценностите са важен двигател на нашия успех и понастоящем, и в бъдеще. Ние ценим близките взаимоотношения с нашите клиенти и се посвещаваме на техните нужди, за да можем активно да осигуряваме и да развиваме високото качество на продуктите и услугите, които им предлагаме.

За да подкрепя семейството от собствени и партньорски сервизни центрове, Vianor непрекъснато развива елементите от концепцията за печеливша верига, с цел поддържане на настоящите членове на фамилията и привличане на нови партньори и клиенти. Ръководството, което сега четете е само един пример за такава подкрепа: В него са описани основните принципи, залегнали в концепцията на веригата Vianor. Да си част от семейството означава в действията си да следваш нашите ценности и начини на работа: това са нещата, които правят Vianor Vianor.



## КОЛЕКТИВЕН ДУХ

### *Желанието да се бориш за екипа*

Ние работим в атмосфера, изпълнена с истинска радост и активно действие. Ние работим в екип, разчитаме един на друг и се подкрепяме, а когато е необходимо, даваме конструктивно мнение. Ние прегръщаме различията и насърчаваме членовете на екипа самостоятелно да преследват печеливши резултати.



## ИНИЦИАТИВНОСТ

### *Желанието да печелиш*

Ние сме жадни за печалба, ние сме бързи и смели. Ние си поставяме амбициозни цели, ние сме последователни в своята работата и никога не се отказваме. Ние сме динамични и точни, а удовлетворението на клиента е наш основен приоритет.



## ИЗОБРЕТАТЕЛНОСТ

### *Желанието да оцелееш*

Ние умеем да оцеляваме и да се усъвършенстваме дори и в най-трудните условия. Нашата компетентност се основава на творчески подход и любознателност, както и на дързостта да поставяме статуквото под съмнение. Нашата движеща сила е желанието да се учим, да се развиваме и да създаваме нещо ново.

Нашето основно обещание е безопасно пътуване, както за нашите служители, така и за нашите клиенти. Безопасността е на първо място, а наш приоритет при извършване на всяка задача и услуга е да се грижим за безопасността на нашите служители и клиенти. Казано по-общо, нашето обещание за безопасно пътуване е свързано и с устойчивост. Нашата грижа за околната среда е част от нашето скандинавско наследство и нашето преклонение пред девствената скандинавска природа. Всеки избор, който правим, е съобразен с околната среда – от разумното използване на енергията в нашите сервизни центрове до спазването на местните закони за защита на околната среда. Освен това ние поемаме своята отговорност пред цялото общество. Ние играем честно и сме известни като надежден партньор: Ние винаги изпълняваме своите обещания.

### **Цялостна грижа за автомобилите на нашите клиенти**

Ние служим на нашите клиенти, независимо дали индивидуални, или бизнес клиенти, като им предлагаме оптимизирано портфолио от продукти и услуги. Ние им

осигуряваме широка гама от услуги и гуми – от гуми за ръчни колички до гуми за булдозери, както и всичко останало помежду им. Но всеобхватната и висококачествена продуктова гама е само един от основните аспекти на изключителното потребителско изживяване. В крайна сметка то е сбор от много други елементи. Ние предоставяме цялостна грижа за автомобилите на нашите клиенти, като с удоволствие отговаряме и дори надминаваме техните очаквания с отзивчивост, приятелско отношение и надеждност. Ние гарантираме непрекъснато спазване на стандартите за качество и безопасност чрез щателен преглед на всеки един автомобил. С други думи, ние се грижим за автомобилите на нашите клиенти, за да могат те да се грижат за нещата, които са важни за тях.

Ние във Vianor вярваме, че това, което ни отличава от останалите, е не само качеството на нашата работа, но и начинът, по който я вършим. Ние вярваме, че най-доброто място за работа в света подсигурява безопасното пътуване за нас и за нашите клиенти. Отличната работна среда и най-доброто потребителско изживяване вървят ръка за ръка и стоят в основата на нашия успех, защото ние сме тези, които правят Vianor Vianor.

# Пътят пред нас

Нашето основно обещание – безопасно пътуване – символизира също и пътя, по който сме тръгнали. Ние искаме да сме предпочитан доставчик на гуми и автомобилни услуги за всички клиентски групи. Ние се стараем да се превърнем в работодател номер едно в нашия бранш, като осигуряваме прекрасна работна среда за служителите и превъзходно изживяване за клиентите. По такъв начин се стремим да разрастваме бизнеса и да осигурим печалба. Ние вярваме, че като предлагаме на нашите клиенти първо продуктите на Nokian Tyres, най-добрите и безопасни гуми в света, ние успяваме до голяма степен да изпълним основното си обещание.

## **Разрастване във всички канали, в които присъстват нашите клиенти**

В бъдеще ние ще продължим да се разрастваме и като географско покритие, и като клиентската база. В допълнение към това, ние полагаме особени усилия, за да си осигурим водеща позиция в бранша и да продължим да се разрастваме в избраните пазари. Правим го, защото искаме да присъстваме във всички канали, в които присъстват и нашите клиенти, като непрекъснато развиваме нашето многоканално предлагане. Ние виждаме допълнителни възможности за растеж в разработването на безпрецедентни иновации в услугите и в нашата печеливша концепция за развитие на веригата чрез привличане на нови клиенти и партньори. Освен това ние се стремим непрекъснато да подобряваме обслужването на клиентите, като същевременно се фокусираме върху печалбата на нашия бизнес. Ние реализираме всичко това съгласно нашето обещание за безопасно пътуване.





**02**

**Брандиране  
и визуални  
елементи**

# Брандиране и визуални елементи

Нашият имидж отразява нашето скандинавско наследство и качеството на продуктите и услугите, които предлагаме. Тъй като сме дистрибутор номер едно на продуктите *Nokian Tyres*, нашата марка въплъщава не само нашата същност, но и превъзходното качество на нашата основна продуктова линия. Марката *Vianor* извиква определени асоциации в нашите настоящи и потенциални клиенти, които оказват влияние върху техните решения като потребители, дори когато не го осъзнават. Брандингът и маркетингът спомагат за оформяне на имиджа на *Vianor*, който ни прави разпознаваеми за нашите клиенти и ни отличава от конкуренцията. Наред с всичко друго, нашето лого, цветовете и стандартизиран начин на работа показват на нашите клиенти, че се намират във *Vianor*, независимо къде ни посещават, дори и в нашите електронни канали.

## Нашата марка олицетворява всичко, което правим

Нашата марка не е отделна от нас и всичко, което правим или не правим, се отразява върху нея. Нашите действия и начинът ни на работа са най-важните елементи при изграждането на силната и единна марка *Vianor*: Всеки от нас я утвърждава при всяка среща с клиент. Приветливият външен вид и приятното усещане в нашите сервизни центрове, както и лъскавите рекламни материали, са само черешката на тортата. Истинската същност на марката е положителният образ, който клиентите си изграждат въз основа на изживяването си при нас.



## Основните аспекти на нашата марка

Важна част от нашата марка е начинът, по който изглеждаме, включително нашето лого, цветовете и всички визуални елементи, които хората забелязват, когато посещават нашия уебсайт или влизат в сервизен център на Vianor. Но важно е не само какво виждат клиентите, важно е също и какво изживяват при взаимоотношенията си с нас, независимо дали се обаждат по телефона, дали са били обслужени в сервизен център или са получили препоръка от приятел. Ние можем да затвърдим своя положителен образ в съзнанието на нашите клиенти, като им предложим отзивчивост, приятелско отношение и надеждно обслужване и всеки път им вдъхваме увереността, че са готови за път. Всички тези неща спомагат клиентите да ни отличават от конкурен-

цията и така ни превръщат в предпочитан доставчик на гуми и автомобилни услуги за всички клиентски групи.

Нашата марка оживява в обещанието на цялата ни верига да осигури на нашите клиенти най-лесния начин за поддръжка на техните автомобили. Ние знаем, че сме спазили обещанието си, когато нашите клиенти ни възприемат като надеждни, отдадени, човечни и отзивчиви. Нашите клиенти могат да разчитат на нас, а чрез нашите висококачествени услуги ние им предлагаме спокойствие. Нашите клиенти могат да бъдат сигурни, че когато обслужваме техните автомобили, те са на сигурно място и ние запазваме тяхната стойност.

---

Ние искаме да сме сигурни, че всички наши действия затвърждават имиджа на Vianor като марка за качество. Когато клиентите идват при нас, те купуват не само продукт или услуга, но също и безопасност, лекота и комфорт. Силната марка и положителният имидж на Vianor, както вътре, така и извън веригата, са послание, което не е насочено само към нашите настоящи и потенциални клиенти. Те привличат нови хора да работят за нас и ни дават основание да се гордеем със семейството на Vianor.



Отзивчивост



Приятелско  
отношение



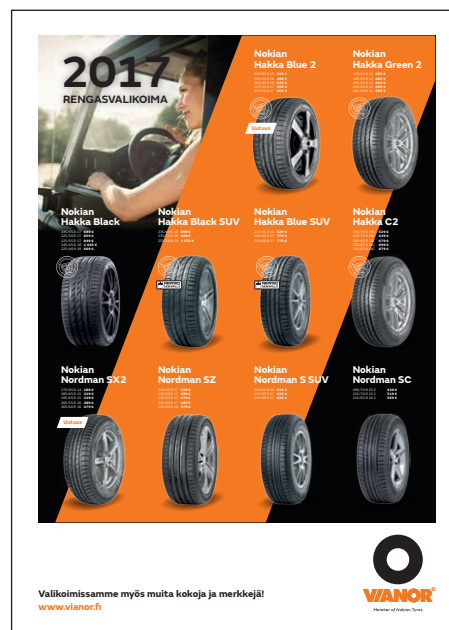
Надеждност

# Как изглеждаме и какво усещане създаваме

Начинът, по който изглеждаме, и усещането, което създаваме, включват визуалните елементи в интериора и екстериора на нашите сервизни центрове, както и нашето представяне на обществени места, включително сервизните автомобили, които управляваме, дрехите, които носим и рекламите, които нашите клиенти виждат. Той включва също и нашето присъствие в различни канали, включително в пресата, в нашия уебсайт и в социалните мрежи. Общи насоки относно начина, по който изглеждаме, и усещането, което създаваме, както и подробни инструкции можете да намерите във фирменото ръководство. В Toolbox можете да намерите и общите политики на веригата относно всички видове комуникации, включително в социалните мрежи и традиционните медии, както и актуални рекламни материали. Тъй като ние изглеждаме и звучим по един и същи начин във всички канали, нашите клиенти ни разпознават, независимо дали ни търсят в социалните мрежи или виждат наша реклама във вестника.

## Клиентите ни разпознават

Благодарение на визуалните елементи, които използваме, като нашето лого и цветове, клиентите разпознават нашите сервизни центрове отдалече. Когато влязат в сервизния център, те могат винаги да очакват едни и същи неща: информацията за цените да се вижда, да има ясни обозначения на отделните пространства, да са изложени продукти Nokian Tyres и свързани с тях рекламни материали. Клиентите разпознават нас, обслужващия персонал, защото когато сме на работа, носим униформа на Vianor. Нашето работно облекло има и друго предназначение: да ни помага да вършим своята работа безопасно и ефективно. Ние сме горди професионалисти и нашето облекло и предпазни средства отразяват това.



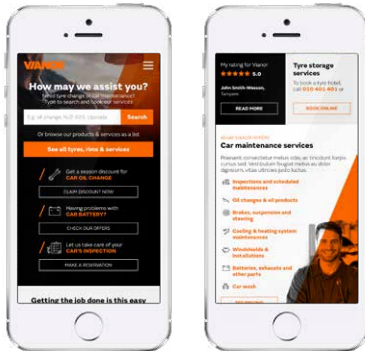
Лого и плакат на Vianor

1.



Всичко около нас отрязва същността на Vianor: интериорът и екстериорът на сервизните центрове, нашите униформи и като цяло всички инструменти и лични предпазни средства, които използваме в ежедневната си работа. Като поддържаме работното пространство подредено, ние показваме на нашите клиенти, че са попаднали на място, където нещата се вършат добре. Чистото работно място е предпоставка също и за лесно и бързо обслужване на клиентите, както и за нашата собствена безопасност.

2.



3.



4.



1. Конферентна зала Нехки в централата на Vianor, 2. vianor.com, 3. Служебен автомобил на Vianor, 4. Работно облекло

## Как вдъхваме живот на нашата марка

Ние създаваме очаквания в нашите клиенти чрез начина, по който общуваме с тях, както визуално, така и вербално. Всеки контакт с клиент, независимо дали е личен или през някой от другите ни канали, представлява момент, в който можем да оправдаем тези очаквания и дори да ги надминем. Ако клиентите нямат усещането за отзивчивост, приятелско отношение и надеждност на услугата, няма значение колко добре изглежда нашият сервизен център или уебсайт. Ние вярваме, че няма контакт, който да е толкова незначителен, че да не заслужава пълното ни внимание: всеки контакт може да утвърди образа на нашата марка в съзнанието на клиента. Затова една допълнителна усмивка винаги си заслужава!

### Най-малките подробности имат значение

Всички ние представяме марката Vianor с нашите действия и поведение. Не става въпрос само за това, което казваме или правим в сервизния център, а важи винаги, когато носим униформа на Vianor, управляваме сервизен автомобил и дори когато обсъждаме с нашите приятели въпроси, свързани с работата. Начинът, по който говорим за Vianor с нашите клиенти, колеги и приятели, оказва влияние на начина, по който ни възприемат хората вътре и извън веригата. Всичко, което правим на работното място, дори и по време на почивка, може да се отрази на нашия имидж пред клиентите. Най-малките подробности имат значение. Например, кой би искал клиентът, който току що е получил отлично обслужване, да трябва да прескача боклук или да минава през облак от цигарен дим, когато излиза от сервизния център?



Дори най-малкият контакт с клиента има значение, той вдъхва живот на марката!





**03**

**Потребителско  
изживяване и  
продажби**

Ние се грижим за нашите клиенти и тяхната безопасност и искаме да сме сигурни, че при взаимодействието си с нас са получили най-доброто възможно изживяване като потребители. Когато разберем от какво има нужда клиентът, ние му осигуряваме най-доброто възможно потребителско изживяване. Потребителското изживяване на клиентите на Viapop се изгражда въз основа на контакта им с нас.

При всеки един контакт нашите клиенти ни се доверяват, че като професионалисти можем да задоволим техните нужди, дори и нуждите, които все още не са осъзнали. Всеки шофьор знае, че когато нещо не е наред с автомобила, нивото на стрес бързо се покачва. Затова ние винаги се заемаме първо със спешните проблеми, като същевременно

не изпускаме от поглед всичко останало, което може да наложи намеса на по-късен етап. Това важи с пълна сила и за нашите бизнес клиенти: Ние се грижим за техните автомобили така, че те да могат да се съсредоточат върху основната си дейност.

### **Нашата сила е в познаването на нашите клиенти**

Ние не предлагаме само еднократни решения на нашите клиенти, всеки контакт е важна стъпка в изграждането на доверие и дългосрочни взаимоотношения. Нашата сила е в познаването на нашите клиенти. Ние описваме всички услуги, които сме извършили за тях, и това ни помага да им предложим правилното решение за момента и в бъдеще.

# Пътуване към клиента

Ние възприемаме обслужването на клиента като пътуване. Има много пътища, които могат да доведат клиента в нашия сервизен център или да го подтикнат да се свърже с нас по телефона. Все повече клиенти търсят онлайн нещата, от които имат нужда. Затова ние имаме силно присъствие в интернет, което им осигурява лесен достъп до информация за търсените продукти и услуги. Ние знаем също, че препоръката от приятел, или дори от непознат, понякога е много по-мощен стимул от маркетинговите послания, които публикуваме в мрежата. Хората, които излизат щастливи от нашия сервизен център са, в известен смисъл, ходеща и говореща реклама на Vianor.

## Изграждане на дългосрочни взаимоотношения с нашите клиенти

Първият контакт с нас, независимо дали е по телефона или на живо, е нашият шанс да направим добро първо впечатление на клиента и да го убедим, че с нас се работи лесно, че наистина сме приятелски настроени и надеждни. Ние искаме да установим дълготрайни взаимоотношения с нашите клиенти и да изградим доверие и лоялно отношение. Ние знаем, че начинът, по който се отнасяме с клиентите и отговаряме на техните очаквания, ги кара да се връщат при нас отново и отново.

Не е необходимо да отидем много далеч от нашия сервиз, за да открием хиляди фирми, малки и големи, които имат нужда от гуми или обслужване на автомобили. Когато натовареният сезон отмине, тогава ни се предоставя прекрасна възможност да организираме срещи с местни собственици на компании и да разберем какви са техните нужди. За да привлечем нови бизнес клиенти, ние се подготвяме добре, излизаме и открива-

ме тези, които имат нужда от нашите услуги, вместо да чакаме те да дойдат при нас.

Освен това ние активно търсим възможности да предложим повече услуги на нашите клиенти, не само за да увеличим продажбите, но най-вече да направим живота на нашите клиенти по-безопасен и по-лесен. Например, когато някой дойде за смяна на гуми, ние винаги предлагаме нашата услуга за съхранение на гуми, за да можем да пренесем взаимоотношенията с него отвъд активния сезон. Тогава също предлагаме услуги, защото годината не се състои само от два активни сезона, а от четири – два сезона, през които са обичайните пикове за смяна на гуми, и два, през които осигуряваме цялостна грижа за автомобилите на нашите клиенти чрез други услуги. Посвещаването на отделни сезони на определени услуги ни позволява да насочим цялото си внимание към тази област с нарастващ потенциал и да затвърдим своите възможности за осигуряване на комплексна услуга на клиентите. Да задоволим всички нужди свързани с автомобила на клиента е наша основна цел, а това е един от методите, които прилагаме, за да я постигнем.

Във всеки аспект от нашата работа, ние се ръководим от принципа винаги да правим това, което е най-добро и най-безопасно за клиента. Да отговаряме на очакванията на нашите клиенти с удоволствие е нещо, към което се стремим, не само когато всичко върви добре, но е дори много по-важно да го спазваме, когато някой направи рекламация или поиска нещо, което ние като професионалисти не бихме препоръчали. Дори когато сме изправни пред предизвикателството на подобни ситуации, ние правим всичко възможно нашите клиенти да излязат от сервизния център по-щастливи, отколкото са били на влизане.





ОЗ ПОТРЕБИТЕЛСКО ИЗЖИВЯВАНЕ И ПРОДАЖБИ

# Как обслужваме на нашите клиенти

Винаги, когато в наш сервизен център влезе клиент, първата ни цел е да го накараме да се почувства добре дошъл. Дори и да сме заети, можем да му покажем, че сме забелязали влизането му, и да го поздравим сърдечно. Когато го попитаме как можем да му помогнем, можем да разберем от какво има нужда и да му предложим подходящо решение. Информацията, която имаме за клиента и историята на услугите, които сме му предоставили, ни помагат да му осигурим безопасно пътуване. По такъв начин го улесняваме и не се налага да ни разказва историята на автомобила всеки път, когато идва при нас. За да опростим възможно най-много взаимоотношенията им с нас, ние не изискваме от нашите клиенти да разбират от технически термини, а им обясняваме всяко решение по разбираем начин. В крайна сметка ние сме техният партньор в автомобилния бранш, който могат лесно да разберат.

Ако не можем да разрешим проблема им на същия ден, ние им записваме час, за да дойдат по-късно. Когато се споразумеем за следващите стъпки, ние актуализираме информацията за клиента въз основа на договорното и се уверяваме, че данните за контакт на клиента са актуални. Така не само сме сигурни, че можем да се свържем с него във връзка с текущата работа, но си осигуряваме възможност да изпращаме на лоялните си клиенти персонализирани съобщения, съобразени с конкретните им нужди. Актуализирането на информацията е най-подходящият момент, в който да предложим

допълнителни услуги, от които смятаме, че се нуждае автомобилът на клиента.

## Договорите за обслужване улесняват нас и нашите клиенти

Когато се срещаме с представител на някой от нашите бизнес клиенти, например шофьор на камион или служител с автомобил на лизинг, информацията, която виждаме в системата включва и договора за обслужване на неговата компания. Договорът за обслужване, който сме сключили, улеснява работата за нас и нашия клиент. Това е така, защото в договора са посочени включените услуги, които са от съществено значение за основната дейност на клиента. За нашите клиенти с автопарк например, това са услуги, които увеличават жизнения цикъл на автопарка. Когато обсъждаме услугата с клиентите, ние подпомагаме избора на подходящото за тях решение въз основа на нашите знания, опит и информацията за историята на услугите, които сме предоставили за техните автомобили. Това са умения, които винаги можем да развием впоследствие, и веригата ще ни подкрепи в това. Обучението и практиката ни улесняват при осигуряването на възможно най-доброто преживяване за нашите клиенти. За да развиваме начина, по който обслужваме нашите клиенти, индивидуални и бизнес клиенти, разполагаме с лесен достъп до онлайн ресурси, чрез eAcademy например.

# Потребителското изживяване

Всеки клиент, който се свързва с нас онлайн или влиза в наш сервизен център, вече си е представил в ума си какво ще бъде изживяването. Въпреки че ние няма как да знаем какви точно са очакванията на клиента, никога няма да сгрешим, като предложим стандартизирано качество. След смяна на гуми например, ние винаги измиваме старите гуми и ги поставяме в торба в багажника, ако клиентът не е поискал съхранение. Това е един пример за стандартизирано качество, а работните инструкции насочват всеки от нас как да постигне това в безопасни условия. Осигуряването на стандартизирано качество и превъзходното потребителско преживяване са изключително важни в активния сезон, когато се срещаме с голяма част от нашите клиенти. Ето защо се подготвяме добре, обучаваме се и преминаваме през повечето програми за вътрешно развитие преди активния сезон, за да можем, когато сме най-натоварени, да се фокусираме върху нашите клиенти и да правим нещата добре.

## Потребителското изживяване е важно във всички канали

Не всички наши клиенти посещават сервизния център, но те са също толкова важни за нас. Имаме клиенти, които закупуват продукти онлайн и бизнес клиенти, които ние посещаваме. Когато излизаме от сервизния център, за да обслужваме наши клиенти, тогава е също толкова важно да им осигурим възможно най-добро изживяване. Можем да постигнем това, като проверим какво е включено в договора за обслужване, като носим със себе си продуктите и оборудването, което може да

се наложи да използваме, като отдаваме пълно внимание на клиента, когато сме при него.

Ние във Vianor вярваме, че се отличаваме с потребителското изживяване, което предлагаме на клиентите: първокласни продукти, съчетани с висококачествено обслужване, за осигуряване на безопасно пътуване. Нашите клиенти избират нас заради своето потребителско изживяване, а не само заради цената на нашите продукти или услуги. Като се съсредоточаваме върху осигуряването на възможно най-безопасно пътуване на нашите клиенти, ние можем да се абстрахираме от конкуренцията само въз основа на цената. Като горди професионалисти, ние обръщаме внимание и помагаме на нашите клиенти да разберат, че първокласните продукти и първокачествените услуги за безопасно пътуване си заслужават инвестицията.

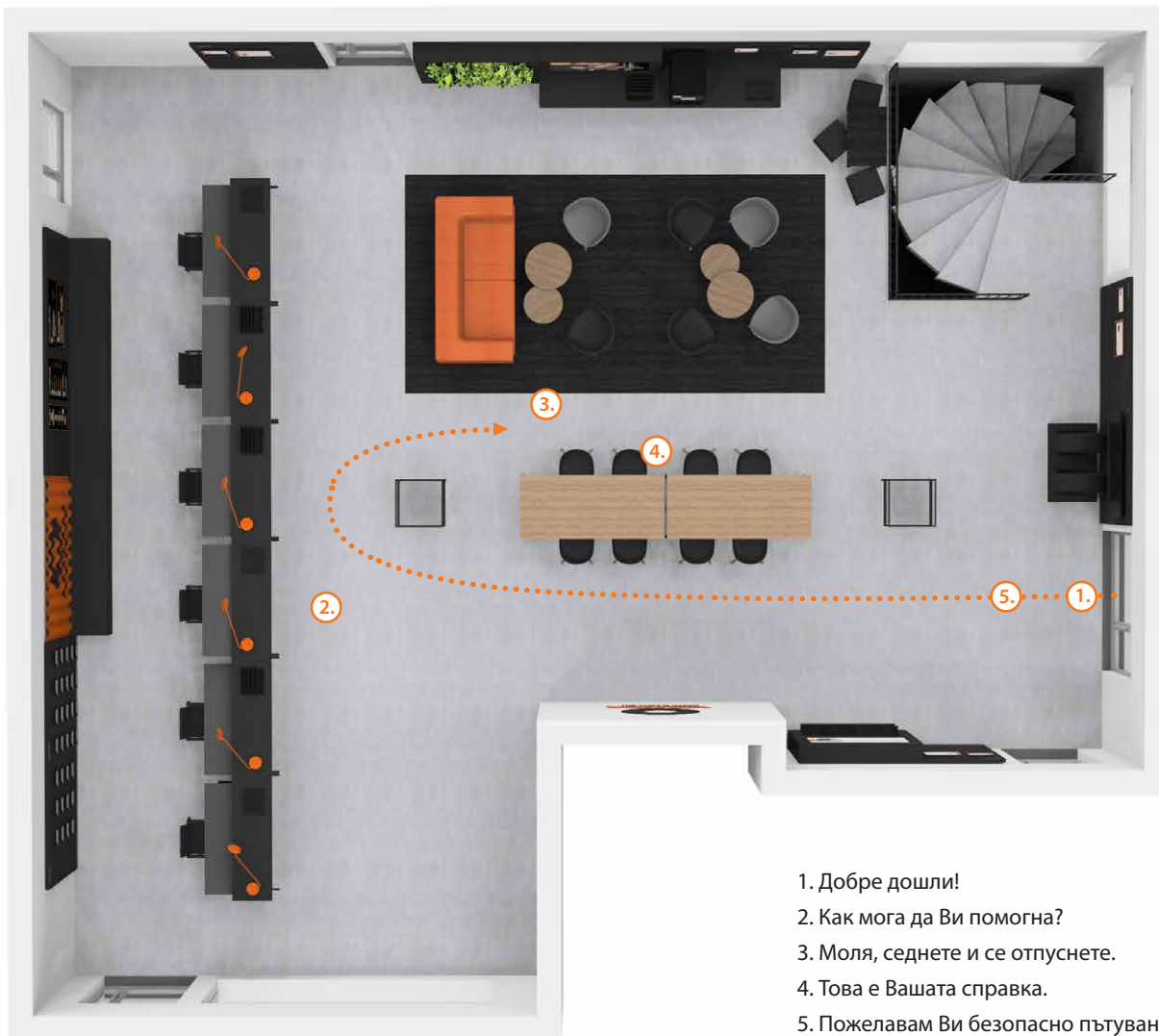
Всичко, което правим, и начина, по който го правим, оказва влияние върху потребителското изживяване, независимо дали се срещаме на живо с клиента в сервизния център или обслужваме неговия автомобил. Ние сме последователни в обслужването през всички канали и се стремим на направим изживяването възможно най-добро, независимо от канала, в който общуваме с клиентите. Например ние постоянно развиваме нашите електронни канали, за да ги направим възможно най-лесни за използване. Освен това се стремим да доближим изживяването онлайн към духа на нашите сервизни центрове, за да могат нашите клиенти безпроблемно да преминават от един канал в друг при общуването си с нас.





Всичко, което правим,  
и начина, по който го  
правим, оказва влия-  
ние върху потребител-  
ското изживяване!





# 04 Клиентски решения

## Цялостно портфолио от услуги за безопасно пътуване

С нашето цялостно портфолио от услуги можем да осигурим на клиентите най-доброто решение във всеки един момент. Тъй като ние присъстваме в много канали, нашите клиенти могат да стигнат до нас онлайн по всяко, удобно за тях, време. Цифровите инструменти, които използваме, ни помагат да изготвим най-добрите решения за конкретния клиент и лесно да комбинираме продукти и услуги. Ние сме водещи професионалисти и умеем да правим практически препоръки на нашите клиенти. Тези препоръки могат да улеснят техния живот, да направят пътуването им по-безопасно и да спомогнат за поддържане на стойността на техните автомобили. Това важи както за индивидуалните потребители, така и за бизнес клиентите, които обслужваме, и именно то ни прави лидер в бранша.

### **Ние се гордеем, че знаем точно какви продукти и услуги предлагаме**

Да сме най-добрите професионалисти означава също да актуализираме своя опит и знания за продукта. Например в началото на сезона отделяме време да се запознаем с новите продукти, особено тези на Nokian Tyres. Сезонните работни срещи са важен форум за

актуализиране на нашите знания. Ние се гордеем, че знаем точно какви продукти и услуги предлагаме. Освен това знаем как да монтираме продуктите безопасно, независимо дали сме отговорни за тяхната продажба или монтаж. Ние правим всичко възможно, за да осигурим стандартизирано качество в нашите сервизни центрове и канали. Нашето цялостно портфолио от услуги, заедно с нашата способност да правим препоръки, наистина ни правят комплексен център, който може да задоволи всички нужди на клиентите, свързани с автомобила. Като верига сме си поставили за цел да осигурим на клиентите очакването, че независимо кой сервизен център на Vianor ще посетят, там ще намерят сходна гама от продукти и услуги. Това е възможно, защото имаме унифицирано портфолио от продукти и услуги, което е съобразено с нашата политика на ниво верига. Въпреки това някои от нашите сервизни центрове обслужват специфични групи клиенти, а това оказва влияние върху обхвата на предлаганите в тях продукти и услуги. Например нашите сервизни центрове в градовете нямат непременно гуми за трактор в своята продуктова гама. С всичко, което правим, ние се стремим да задоволим нуждите на нашите клиенти, а понякога дори надхвърлим техните очаквания.

# Политика на ниво верига за цялостно портфолио от продукти

Въпреки че понякога говорим отделно за продукти и услуги, клиентите ги възприемат като едно цяло, когато посетят Vianor – един комплексен център. Услугата не е нещо отделно, а е важна част от продуктите, които предлагаме.

## За нас пътуването е най-безопасно с гуми Nokian Tyres

Гамата от продукти, които предлагаме, е изготвена предвид различните местни пътни условия и включва продукти за всички нужди, независимо от размера на портфейла на клиента. Тук ключът отново е в нашия професионализъм: Когато познаваме автомобилите на нашите клиенти, техния стил на управление, пробег и различните пътни условия, в които са поставени по целия свят, ние можем да намерим подходящите гуми за техните автомобили. За нас пътуването е най-безопасно с гуми Nokian Tyres, затова винаги предлагаме първо тях на нашите клиенти.

Ядрото на нашата продуктова гама включва гуми за всички видове превозни средства, от пътнически автомобили до камиони, автобуси и тежка механизация, и предоставя голям избор на нашите индивидуални и бизнес клиенти. Освен гуми, подходящи за всички сезони и условия, ние предлагаме и други артикули, като джанти и системи за контрол на налягането в гумите, които допълват основните продукти в нашето портфолио.

Продуктите, които предлагаме във Vianor, и изборът на доставчици, с които работим, са съобразени с продуктовата политика на ниво верига. Тази политика гарантира, че получаваме възможно най-добрите условия за покупка, включително конкурентни продажни цени, които от своя страна допринасят за нашия успех и спомагат за печалбата на нашите сервизни центрове. И което е по-важно, политиката гарантира, че всички ние можем да работим в безопасна среда, а нашите клиенти могат да пътуват безопасно. Когато избира доставчици, веригата търси дългосрочни, надеждни партньори, за да можем да разширяваме и развиваме нашия бизнес с дългосрочен план. По отношение на продуктите ние винаги се стремим да осигурим най-доброто качество във всеки ценови сегмент, както и устойчиви и екологосъобразни възможности за избор. Най-важното е, че всеки от нас има думата относно продуктите и услугите, които трябва да бъдат включени в портфолиото на ниво верига.

## СЕЗОННИ И ПАРТНЬОРСКИ СРЕЩИ ЗА ОБСЪЖДАНЕ НА ПРОДУКТИТЕ



Ние се запознаваме с новите продукти за сезона и освен това актуализираме своите знания за други продукти.



Обсъждаме какви продукти и услуги трябва да бъдат включени в нашата селекция в бъдеще.

Ние искаме да осигурим еднакво високо качество и обслужване на нашите клиенти, независимо в кой сервизен център решат да закарат своя автомобил. Услуги по монтаж, смяна на гуми, хотел за гуми, планово техническо обслужване и ремонт на автомобила са само няколко примера за извършваните от нас услуги. Подобно на нашите продукти, гамата от услуги, които предлагаме, е съобразена с политиката на ниво верига. На практика това ни позволява да поддържаеме стандартизирано качество в цялата верига съобразно изискванията за безопасност. За това спомага лесният достъп до обучение и ресурси, осигурен на всички нас чрез онлайн академията Hakkapeliitta eAcademy, където можем да актуализираме знанията си за продуктите и да развиваме своите умения.

Що се отнася до нашите бизнес клиенти, не е важно само да им продадем необходимия продукт или услуга навреме, а също да направим всичко възможно да подкрепяме техния бизнес като цяло. Това означава, че много от продуктите и услугите, които им предлагаме, не са описани в брошура, а вместо това им осигуряваме служител, който е изцяло запознат с техния бизнес и техните нужди, и с който могат да се свържат, когато имат нужда от продукт или услуга за автомобила.

## **Продуктите, които продаваме, са безопасни и екологосъобразни**

Устойчивостта е основен аспект в нашето цялостно портфолио от услуги. Това на практика означава, че продуктите, които продаваме, са безопасни и екологосъобразни, както и че нашата верига се уверява, че всеки доставчик, с който работим, се ангажира с етични и безопасни условия на труд и търговски дейности. Освен това устойчивостта е свързана с начина, по който работим, с нашите умения и оборудването, което използваме. Ние знаем как да работим с оборудването по безопасен начин, така че никой да не пострада. Знаем също как правилно да изхвърляме и рециклираме отпадъците, като използвани гуми и отработено масло.

## **Всички ние можем да участваме в развитието на нашите услуги**

Ролята на предлаганите от нас традиционни и електронни услуги постоянно се разраства, като ги прави все по-важна част от нашето ежедневно предлагане. Един добър пример за услуга с добавена стойност е електронният дневник за поддръжка в MyVianor, който ни помага да се грижим за нуждите на нашите клиенти дори по-добре отколкото преди. Развиването на нашите услуги не е нещо, което се прави от специален екип, а се случва естествено в Духа на Hakkapeliitta и е нещо, в което всички ние участваме. Нашата цел е да задоволим всяка нужда на нашите клиенти, свързана с автомобила.



За нас пътуването е  
най-безопасно с добре  
обслужен автомобил  
и продукти на Nokian  
Tyres.







## Елементи от интериорния дизайн, които създават уникално преживяване във Vianor

- Щанд за обслужване на клиенти със списък от услуги, изложен на видно място зад него
- Брандинг и лого на видимо място
- Зона за клиенти със спокойна атмосфера, мека мебел и контрастираща подова настилка
- Зона за клиенти с маса с електрически контакти
- Занимателни материали
- Качествено оборудвана зона за кафе и разговори
- Магнитни модулни стенни елементи за лесно организиране, подреждане и намиране на брандираното съдържание
- Телевизионен екран, на който се излъчва информация и вдъхновяващо брандинг съдържание
- Ярка цветова схема и форми, съответстващи на бранда и основани на отличителната наклонена линия на Vianor.





**05**

**Лидерство и  
рабочая атмосфера**



Начинът на работа в семейството на Vianor, и за ръководителите и за членовете на екипа, се определя от Духа на Hakkapeliitta и ценностите инициативност, изобретателност и колективен дух. Можем да успеем, когато съвкупността от нашите действия и начин на работа отразява нашите ценности. С други думи, когато желанието за печалба е наша движеща сила, удовлетворението на клиента се превръща в основен приоритет. Когато изразяваме активно своите идеи за усъвършенстване, всички ние можем да участваме и да създаваме по-добри и по-безопасни условия на работното място. Когато се посветим на това да си помагаме един на друг, да споделяме информация и да насърчаваме положителния колективен дух, всички ние можем да се наслаждаваме на това, което правим.

### **Ние правим Vianor Vianor**

Нашите ръководители ни подкрепят и насочват, за да ни помогнат да използваме максимално своя потенциал и всеки от сервизните центрове да постигне своите цели. Всички заедно сме отговорни за качеството, безопасността и осигуряването на възможно най-добро потребителско изживяване съгласно концепцията на нашата верига. Ние работим заедно в екип и когато нашите ръководители ни подкрепят, ние също ги подкрепяме. Когато правим точно това и работим заедно по този начин, нашето семейство на Vianor ще процъфтява и ще постига своите цели, всички ние ще имаме прекрасна работна среда, нашите клиенти ще бъдат доволни, а нашият бизнес ще се развива добре. Без нас ние сме нищо – ние правим Vianor Vianor!

# Лидерство – Пътят към успеха

Лидерството прави възможен нашия път към успеха. В нашите сервизни центрове под лидерство разбираме всички онези неща, които нашите управители вършат, за да изведат своите екипи до успеха. То е свързано с формулиране на нещата, към които се стремим и които се очакват от нас, както и с полагане на съвместни усилия за създаване на безопасна работна среда, в която можем да постигнем своите цели, без да поемаме прекалено тежък товар. То е свързано също и с предварително планиране, постоянство и отговорност. Лидерството означава, че нашият ръководител ни вдъхновява и поощрява, и ни издига на следващото ниво – като професионалисти и като сервизен център.

## Нашите принципи за лидерство отразяват нашите ценности

Нашите ценности са отразени в пет принципа за лидерство: управлявай чрез личен пример, развивай уменията на хората, показвай пътя напред, поощрявай усъвършенстването и поемай отговорност за качеството и резултатите. Много е важно, че нашите ръководители са отговорни за създаването на възможно най-добри условия за нашето усъвършенстване в работата, а също и за осигуряването на условия всички ние да постигнем това, което се очаква от нас. В нашите сервизни центрове тези принципи за лидерство се прилагат по много начини. Нашите ръководители сами превъплъщават Духа на Nakkapeliitta и се стремят да ни вдъхновяват със своя пример. Те представляват модел за равностойно, справедливо и честно отношение и винаги спазват своите обещания. Те обсъждат нещата с нас и се грижат взетите решения да бъдат прозрачни за нас.

Освен това нашите ръководители търсят начини ние – техният екип – да развиваме своите умения, както и да вземаме самостоятелни решения и да ги прилагаме. Ние знаем, че можем да получаваме по-трудни задачи и повече отговорности, когато ги поискаме. Понякога не вършим нещата правилно, но това е добре: заедно можем да се учим от всяка грешка, която правим.

Нашите ръководители са хората, които ни показват пътя напред, като преобразуват стратегията на нашата компания както в дългосрочен план, така и в ежедневни дейности на ниво сервизен център. Това означава, че правят необходимото всеки от нас да разбира своята роля и ни оказват подкрепа, за да можем всички, като екип, да постигнем своите цели. Това означава също и че можем да опитваме нови неща и да споделяме опит, за да открием най-добрите практики.

С подкрепата на нашите ръководители, ние носим отговорност за качеството и резултатите от нашата работа, за да можем да спазим обещанието за безопасно пътуване, поето към всички наши клиенти и колеги, независимо в кой регион или сервизен център работим.

## Ние искаме да наложим нов стандарт за ежедневно управление

Това е типът управление, в който вярваме и който всеки от нашите ръководители полага усилия да прилага. Тъй като искаме всички ние да имаме прекрасна работна среда, се стремим да наложим нов стандарт за ежедневно управление, при който нашите ръководители не само са наши мениджъри, но също и наши учители.



## Лидер и принципи за лидерство в Духа на Hakkareliitta – Какво означава това за нас?

### УПРАВЛЯВАЙ ЧРЕЗ ЛИЧЕН ПРИМЕР

Отношението към нас е равностойно и справедливо. Нашето мнение се чува, ние сме запознати с решенията, които ни засягат, и можем да сме сигурни, че каквото ни е обещано, ще бъде изпълнено.

### РАЗВИВАЙ УМЕНИЯТА НА ХОРАТА

Знанията и опита се споделят с нас, за да можем да действаме самостоятелно и да поемаме по-трудни задачи. Ако не можем да се справим от първия път, ни подкрепят да опитаем отново.

### ПОКАЗВАЙ ПЪТЯ НАПРЕД

Ние сме наясно какви са нашите цели и какво се очаква от нас. Ние получаваме подкрепата и обратната връзка, които са ни необходими за постигане на нашите цели.

### ПООЩРЯВАЙ УСЪВЪРШЕНСТВАНЕТО

Предизвикателствата и препятствията не ни забавят. Ние опитваме и прилагаме нови неща. Ние познаваме най-добрите практики, които можем да приложим в трудни ситуации.

### ПОЕМАЙ ОТГОВОРНОСТ ЗА КАЧЕСТВОТО И РЕЗУЛТАТИТЕ

Нашите цели ни вдъхновяват, ние знаем как и кога трябва да ги постигнем. Когато се справяме добре и поемаме инициативата, ние празнуваме заедно.

## Работна среда: Всички ние сме част от семейството на Vianor

Лидерството прави нашия път към успеха възможен, но ние не можем да успеем, без всеки от нас да се чувства добре на работното място. Ние използваме четири елемента, за да опишем нашата работна среда във Vianor. Тези елементи – гордост и професионализъм, целенасоченост и отговорност, положителен колективен дух и - безопасен и ефективен работен процес – създават атмосфера, в която всички ние, поотделно и като едно семейство, можем да постигнем успех.

Като начало, ние всички сме горди членове на семейството на Vianor: едно глобално семейство от истински професионалисти. Всеки от нас има правото и възможността да развива своите умения, за да стане експерт в избраната от него област, като винаги се усъвършенства и се учи от работата и от членовете на нашия екип. Това на практика може да означава различни неща, като например ротация на длъжностите – да придружим свой колега в неговата работа и да се учим от това, което прави той в своята област.

### **Всички ние допринасяме за осигуряването на безопасно пътуване на нашите клиенти**

Нашето чувство за ясна цел произтича от това, че поддържаме автомобилите на нашите клиенти във възможно най-безопасно състояние, за да могат те да се съсредоточат върху важните за тях неща. Независимо какви са нашите индивидуални задачи, всички ние допринасяме за осигуряването на безопасно пътуване на нашите клиенти. Освен това колкото повече се вълнуваме от собствената си работа, толкова по-голям смисъл придобива тя. Във Vianor инициативите за усъвършенстване не са привилегия само за избрани хора: В нашето семейство всеки може да прави предложения и да дава идеи.







Ние вярваме, че положителният колективен дух се ражда, когато оценяваме останалите и го показваме. За всички е ясно: Нашата сила е в разнообразието. Всеки член на семейството Vianor има равни възможности и ние се отнасяме един към друг по един и същи начин, независимо от раса, етническа принадлежност или други характеристики. Ние всички полагаме допълнителни усилия, за да разберем с какво бихме могли да помогнем на наш колега или клиент. Ясните роли и отговорности на работното място ни позволяват да показваме най-доброто от себе си, като същевременно се грижим за безопасността на всеки един.

Всеки от нас има правото на безопасно и ефективно пътуване на работното място. И всичко започва от малките неща, като поддържането на подредена работна среда и използването на правилните инструменти и лични предпазни средства за изпълнение конкретните задачи. Когато осигуряваме своята безопасност, ние гарантираме и безопасността на нашите клиенти.

### **Нашите идеи и опит се оценяват**

Ние можем да подобрим нашата работна среда не само чрез нашите действия, но също и чрез изразяване на своето мнение в проучвания или просто като говорим с нашите ръководители. Нашите идеи се чуват и нашият опит се оценява. Всеки се интересува как се справяме, не само нашите колеги и нашият пряк ръководител, но дори и хората, които работят в управлението на веригата.

Ако всекидневно пускаме в действие четирите елемента на работната среда – гордост и професионализъм, целенасоченост и отговорност, положителен колективен дух и безопасен и ефективен работен процес – ние непрекъснато се развиваме и усъвършенстваме. Ние искаме не само да се развиваме като професионалисти, но също и да допринасяме за развитието на цялата верига и за безопасното пътуване, което предлагаме. Това в крайна сметка гарантира, че ще продължим да бъдем успешна верига и в бъдеще.

# Ежедневни практики по нашия път към успеха

Лидерството и работната среда не са неща, които присъстват само в учебниците, те са реални действия в нашата ежедневна работа. На по-високо ниво нашата ежедневна работа се основава на годишен бизнес план за сервизния център. Когато планираме с една година напред, всички знаят какви са нашите цели, какво предстои и какво се очаква от нас. Отговорност на нашите ръководители е да определят целите на ниво сервизен център и въз основа на бизнес плана да планират дейностите в детайли. Оттук идват и нашите индивидуални цели.

## Ние се събираме на нашите редовни работни срещи на екипа

На нашите редовни работни срещи на екипа ние проследяваме напредъка, който сме постигнали по отношение на нашия план и цели. Те са една от най-важните възможности за всички нас да се съберем и да обсъдим как се справяме, да споделим важна информация относно бизнеса, като ниво на продажбите или проблеми с безопасността. На тези срещи обсъждаме също и идеи за допълнително развитие на нашите сервизни центрове, за подобряване на безопасността и, разбира се, празнуваме успехите!

Освен това ние провеждаме редовни обсъждания на плановете за индивидуално развитие, които ни осигуряват възможност да говорим за нашата производителност и как се развива нашата работа, както и да изказваме своите желания и очаквания за бъдещето. В тези лични разговори ние, заедно с нашите ръководи-

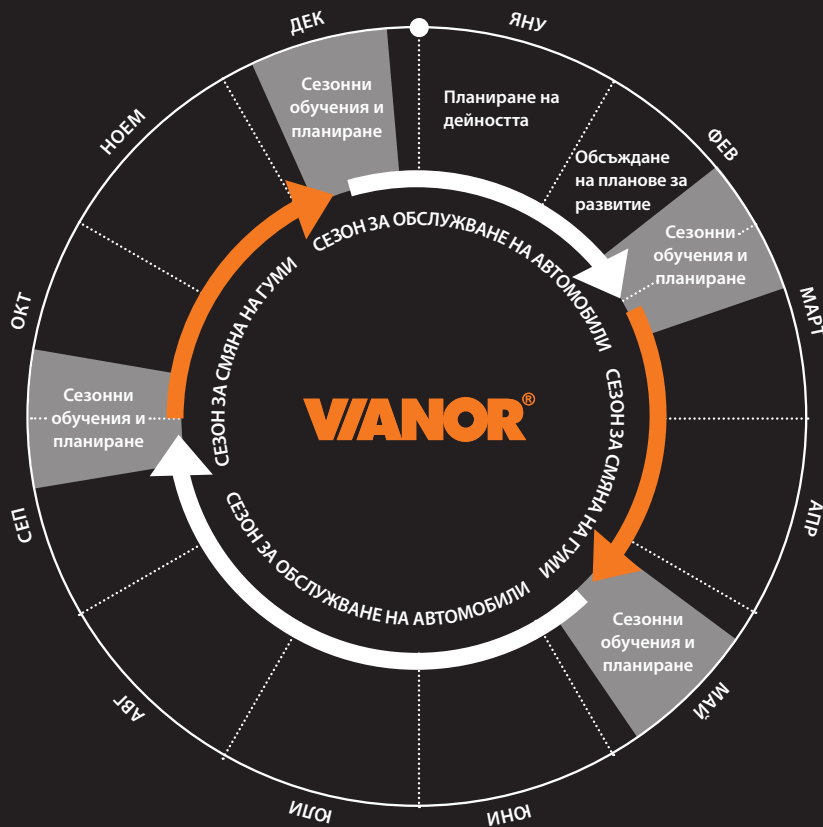
тели, определяме своите цели и имаме възможност да разработваме свои собствени планове за развитие на компетенциите – планове за действие, които да прилагаме на практика за затвърждаване на нашите умения. Въпреки че най-добрият начин да се учим е по време на работа, имаме възможност да участваме в официални курсове за обучение, например чрез eAcademy, където можем да развиваме своите умения навсякъде и по всяко време.

Нашият бизнес има ясно изразен сезонен характер и точно най-натоварените периоди поставят на изпитание нашата способност да поддържаме темпото. Ако сме добре подготвени за предстоящия напрегнат период, ние можем да се фокусираме върху бързото и ефективно извършване на задачите, когато натоварването е голямо. Това означава, че всички ние трябва да сме готови да реагираме във всяка ситуация и да се грижим един за друг в периодите с голямо натоварване.

Много е важно, когато активният сезон отmine, да анализираме как сме се справили и да оценим как сме издържали изпитанието. Откровено обсъждане на нещата, които са минали добре и тези, които биха могли да бъдат подобрени (например в нашите работни процедури и организацията на работата), ни помага да се учим от периодите с върхово натоварване и да се подготвим още по-добре за следващия сезон. Най-важното е, че като споделяме какво сме научили, то не е от полза само за нас: От него могат да се възползват и други сервизни центрове, когато се подготвят за следващия рунд.



## Основни дейности в годишния график на сервизния център



**Бизнес планиране**  
Годишни планове на ниво сервиз, включително планиране на дейностите и поставяне на цели

**Обсъждане на планове за развитие**  
Обсъждане с ръководителя на индивидуалната производителност и поставяне на цели

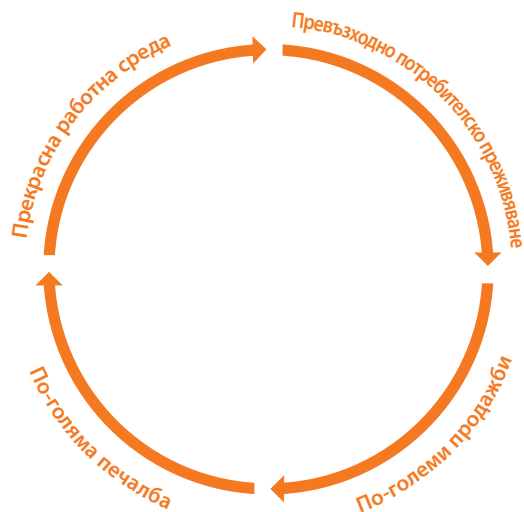
**Сезонни обучения и планиране**  
Споделяне на поуките, извлечени от изминалия сезон и подготовка за предстоящия

## Нашата основна цел и Кръгът на успеха

Нашата основна цел е да се осигурим превъзходно потребителско преживяване. Ние вярваме, че ценното потребителско изживяване се създава от всеки от нас и започва от отличната работна среда. Ангажираните служители правят всичко възможно нашите клиенти да излязат от сервизния център по-щастливи, отколкото са били на влизане.

Ние знаем, че когато нашите клиенти са доволни, нашият бизнес ще се развива добре. Когато нашите клиенти ни вярват, те са лоялни към нас, а ние сме техният предпочитан доставчик на гуми и автомобилни услуги. Това увеличава нашите продажби и печалби и създава повече възможности за нашето развитие. А това от своя страна оказва положително въздействие върху нашата работна среда.

Въз основа на основна цел можем да формулираме отделни цели и показатели за потребителско изживяване, работна среда, продажби и печалби. Така можем да следим колко добре се справяме по отношение на поставените цели. Чрез измерване на показателите можем да сме сигурни, че сме наистина подготвени да достигнем до нашите клиенти и да им осигурим възможно най-безопасното пътуване.



**Vianor Handbook  
2018**