

Milý čtenáři,

držíte v ruce příručku Vianor, která popisuje, co vše náš řetězec představuje. Byla vytvořena, aby vám vysvětlila zásady, na kterých Vianor Way stojí, a pomohla vám tak ve vaší práci. Rozhodně se nejedná o podrobný a vyčerpávající popis ke každému úkonu. Jde spíše o průvodce, jenž pokrývá nejdůležitější aspekty způsobu, jakým náš tým pracuje.

Příručka obsahuje pět kapitol se základními informacemi o tom, kdo jsme, jak vypadáme a jaký vzbuzujeme dojem, jak obsluhujeme naše zákazníky a jak vedeme naše týmy. V kapitole Náš příběh se dozvíte, co náš řetězec představuje. Také je zde popsán náš původ a naše cíle. V každé z kapitol se dozvíte, proč je dané téma důležité, podrobnosti o něm, nejlepší postupy a odkazy na další informace.

S tím, jak náš řetězec roste, neustále vyvíjíme nové způsoby podporování naší rodiny Vianor. Příručka, kterou právě čtete, je jedním z příkladů této podpory. Příručku Vianor napsali členové týmu Vianor z různých koutů naší společnosti včetně našich servisních center.

Pevně věřím, že pro vás tato příručka bude užitečná. Popisuje, co je pro nás nejdůležitější při naší společné práci i obsluhování našich zákazníků. Teď můžete pokračovat – šťastnou cestu!



Anna Hyvönen, Managing Director

Obsah

01

Náš příběh

02

Značka a
vizuál

03

Zákaznická
zkušenost a
prodej

04

Zákaznická
řešení

05

Vedení a
zaměstnanecká
zkušenost



01

Náš příběh





Naše severské kořeny a dosavadní cesta

Představte si běžnou silnici s černým asfaltem. Když na severní polokouli udeří zima, silnici pokryje sníh a led, takže její černý povrch téměř není vidět. Zima je kouzelné období, kdy se cesty mohou objevit na těžko představitelných místech, jako jsou zamrzlá jezera, nebo mohou zmizet z dohledu v důsledku rychle se měnícího počasí. A tyto podmínky – na kluzkých silnicích a v náročných jízdních podmínkách – neustále prověřují naše pneumatiky, služby a know-how. V těchto podmínkách jsme se – společnost Vianor i naše hlavní produkty od Nokian Tyres – narodili. Na naše severské kořeny odkazuje i naše jméno, Vianor, které pochází z latiny a znamená „severní cesta“. Na severních cestách jsme získali své zkušenosti a dovednosti, které nám pomáhají vyniknout i v těch nejtěžších podmínkách. Naše severské kořeny definují naši schopnost vyhovět severským standardům a poskytovat našim zákazníkům kvalitu, funkci a hlavně bezpečnou cestu bez ohledu na to, v jaké části světa jezdí.

Jsmě hlavním distribučním kanálem pneumatik od Nokian Tyres. Naše síť servisních center, vlastněných společností Vianor i podnikateli, z nás dělá rodinu s globálním dosahem. Tato neustále se rozšiřující síť servisních center byla založena v severských zemích a od té doby pozoruhodným tempem roste. Díky našemu rychlému růstu jsme se stali největším řetězcem v našem odvětví v severní Evropě a významným hráčem na několika dalších trzích, jako je střední Evropa a oblast sněhového pásu v Severní Americe.

Co z Vianor dělá Vianor

Náš řetězec je rodinou vynikajících profesionálů. Jako rodina jsme spravedliví a zaměstnanci Vianor i zaměstnanci společností v partnerské síti jsou si jako naši členové rovni a sjednocují je naše hodnoty. Naše hodnoty – vynalézavost a podnikatelský a týmový duch – vycházejí z firemní kultury Nokian Tyres, ducha Hakkapeliitta, pojmenované po zimní pneumatice Hakkapeliitta. Hodnoty jsou důležitým hnacím prvkem našeho úspěchu nyní i v budoucnosti. Vážíme si blízkých vztahů s našimi zákazníky a snažíme se porozumět jejich potřebám, abychom jim mohli aktivně poskytovat a vyvíjet vysoce kvalitní produkty a služby.

Pro rodinu svých vlastních a partnerských prodejen řetězec Vianor neustále rozvíjí svou úspěšnou koncepci řetězce, aby podporoval současné členy rodiny a zároveň přilákal nové partnery a zákazníky. Tato příručka, kterou právě čtete, je jen jedním z příkladů této podpory: dokumentuje jádro koncepce řetězce Vianor. Být součástí rodiny znamená chovat se podle našich hodnot a způsobů práce: věcí, které z Vianor dělají Vianor.



TÝMOVÝ DUCH

Odhodlání bojovat za tým

Pracujeme v akční atmosféře skutečné radosti. Pracujeme jako tým, spoléháme se jeden na druhého, navzájem se podporujeme a v případě potřeby si poskytujeme konstruktivní zpětnou vazbu. Přijímáme odlišnosti a také členy našeho týmu podporujeme v tom, aby se sami snažili dosahovat vynikajících výkonů.



PODNIKATELSKÝ DUCH

Odhodlání zvítězit

Chceme vydělávat, jsme rychlí a odvážní. Stanovujeme si ambiciózní cíle, provádíme svou práci vytrvale a nevzdáváme se. Jsme dynamičtí a dochvilní a spokojenost zákazníků je vždy naší hlavní prioritou.



VYNALÉZAVOST

Odhodlání přežít

Máme schopnost přežít a excelovat i v těch nejnáročnějších podmínkách. Naše schopnosti vycházejí z kreativity, zvědavosti a odvahy kriticky přistupovat ke stavu věcí. Pohání nás vůle se učit, rozvíjet a vytvářet nové věci.

Jedním z našich hlavních slibů našim zaměstnancům i zákazníkům je bezpečná cesta. Bezpečnost je nade vše a naší prioritou u každé zakázky a setkání se zákazníkem je zajištění bezpečnosti našich zaměstnanců a zákazníků. V širším kontextu se náš slib bezpečné cesty týká také udržitelnosti. Naše starost o životní prostředí vychází z našich severských kořenů a respektu vůči nedotčené severské přírodě. Na životní prostředí bereme ohled při každém rozhodování, od zodpovědného používání energie v našich prodejnách po dodržování místních zákonů na ochranu životního prostředí. Kromě toho si uvědomujeme naši odpovědnost ke společnosti jako celku. V naší práci hrajeme férově a jsme známí jako důvěryhodný partner: vždy plníme své sliby.

Dokonalá péče o vozidla našich zákazníků

Naše spotřebitelské i obchodní zákazníky obsluhujeme pomocí optimalizovaného portfolia služeb a produktů. Poskytujeme jim množství služeb a pneumatik pro vše, co má kola – od kolečka po těžkou techniku a skoro vše

mezi tím. Nicméně komplexní a vysoce kvalitní portfolio produktů je jen jedním stavebním kamenem vynikající zákaznické zkušenosti. Ve výsledku se vždy jedná o souhrn mnoha dalších prvků. Zákazníkům poskytujeme úplnou péči o jejich vozidla – s radostí splňujeme nebo překračujeme jejich očekávání a zároveň se snažíme, aby veškerou interakci s námi vnímali jako snadnou, přátelskou a spolehlivou. Dbáme na to, aby díky důkladné prohlídce každého vozidla byly dodržovány standardy kvality a bezpečnosti. Jinými slovy – staráme se o vozidla našich zákazníků, aby se oni mohli starat o věci, které jsou důležité pro ně.

Ve společnosti Vianor věříme, že nevynikáme jen kvalitou naší práce, ale i způsobem, jakým ji provádíme. Věříme, že nejlepší místo k práci na světě je základem bezpečných cest nás samotných i našich zákazníků. Vynikající zaměstnanecká zkušenost a nejlepší zákaznická zkušenost v okolí jdou ruku v ruce a společně tvoří základ našeho úspěchu – protože z Vianor děláme Vianor my.

Naše cesta vpřed

Náš hlavní slib, bezpečná cesta, také popisuje cestu, která je před námi. Chceme být upřednostňovaným poskytovatelem pneumatik a automobilových služeb u všech skupin našich zákazníků. Naším cílem je být nejlepším zaměstnavatelem v našem odvětví díky nadstandardní zaměstnanecké a zákaznické zkušenosti a nejžádanějším partnerem pro naše obchodní partnery i zákazníky. Tímto chceme dosáhnout obchodního růstu a vyšší ziskovosti. Věříme, že když našim zákazníkům nabídneme produkty Nokian Tyres, které jsou nejlepšími a nejbezpečnějšími pneumatikami na světě, tento náš hlavní slib z velké části naplníme.

Růst ve všech oblastech, kde máme své zákazníky

V budoucnosti budeme nadále expandovat, geograficky i s ohledem na naši zákaznickou základnu. Kromě toho budeme věnovat zvláštní pozornost tomu, abychom si zachovali vedoucí pozici v našem oboru a dále se na vybraných trzích rozrůstali. Chceme tak být přítomni ve všech oblastech, kde máme své zákazníky, a neustále rozvíjet naši vícekanálovou nabídku. Další příležitosti k růstu vidíme ve vývoji průlomových servisních inovací a naší prověřené koncepci řetězce, které k nám přilákají nové zákazníky i obchodní partnery. Kromě toho chceme stále lépe obsluhovat naše zákazníky a zároveň dbát na ziskovost našeho podnikání. Toto vše v souladu s naším slibem bezpečné cesty.



02

Značka a vizuál

Značka a vizuál

Naše image je odrazem našich severských kořenů a kvality produktů a služeb, které prodáváme. Jelikož jsme hlavním distributorem produktů Nokian Tyres, netýká se naše značka pouze nás, ale odráží i prémiovou kvalitu naší hlavní řady produktů. Značka Vianor je u našich současných a potenciálních zákazníků spojena s určitou představou, která ovlivňuje jejich nákupní rozhodnutí, aniž by si to uvědomovali. Branding a marketing pomáhají tuto image společnosti Vianor dotvářet, aby nás naši zákazníci rozpoznali od konkurence. Naše logo, barvy a standardizovaný způsob práce – to jsou některé aspekty, díky kterým zákazníci poznají, že jsou u společnosti Vianor, ať už nás navštíví kdekoli a jakkoli, včetně některého z našich digitálních kanálů.

Naší značkou je vše, co děláme

Naše značka není něco samostatného. Ovlivňuje ji vše, co děláme nebo neděláme. Při budování silné a jednotné značky Vianor jsou nejdůležitějšími prvky naše jednání a způsob práce: každý z nás značku posiluje, kdykoli jednáme se zákazníkem. Hezký vzhled a dojem našich prodejen a lesklé marketingové materiály jsou jen třešničkou na dortu: naše značka je ve skutečnosti o naší pozitivní image, kterou si naši zákazníci vytváří na základě svých zkušeností s námi.



Základní kameny naší značky

Důležitou součástí naší značky je způsob, jakým vypadáme, včetně našeho loga, barev a všech dalších vizuálních prvků, které lidé vidí, když navštíví náš web nebo přijdou do prodejny Vianor. Nejde ale jen o to, co naši zákazníci vidí, ale i o jejich zkušenost s námi: ať už se jedná o telefonický hovor, obsluhu v prodejně nebo doporučení od přátel. Svou pozitivní image u našich zákazníků můžeme posílit snadnou, přátelskou a spolehlivou obsluhou a tím, že zajistíme, že kdykoli s námi zákazníci jednají, vědí, že jsou ve správných rukách. Všechny tyto věci našim zákazníkům pomáhají nás odlišit od konkurence, abychom se stali upřednostňovaným poskytovatelem

pneumatik a automobilových služeb u všech skupin svých zákazníků.

Naše značka ožívá v našem celoročním slibu, že svým zákazníkům poskytneme ten nejsnadnější způsob péče o jejich vozidla. Víme, že jsme tento slib splnili, pokud nás zákazníci vnímají jako spolehlivé, nápomocné, lidské a příjemné. Naši zákazníci se na nás mohou spolehnout a díky našim vysoce kvalitním službám mohou být vždy v klidu. Když servisujeme jejich vozidla, mají jistotu, že tato jsou v bezpečí a zachovají si svou hodnotu.

Chceme se ujistit, že naše veškeré jednání posiluje image společnosti Vianor jako kvalitní značky: když k nám zákazníci přijdou, nekupují si pouze produkt nebo službu, ale také bezpečnost, jednoduchost a pohodlí. Silná značka a pozitivní image společnosti Vianor uvnitř řetězce i mimo něj je zprávou nejen pro naše současné a potenciální zákazníky. Také zve nové lidi, aby pro nás přišli pracovat, a dává nám důvod být hrdí na to, že k rodině Vianor patříme.



Snadná

Přátelská

Spolehlivá

Náš vzhled a dojem

Náš vzhled a dojem se skládá z vnitřních i vnějších vizuálních prvků našich prodejen a našeho vystupování na veřejnosti včetně servisních vozidel, která řídíme, šatů, které nosíme, a reklam, se kterými se naši zákazníci setkávají. Také se týká naší přítomnosti na různých kanálech včetně tisku, našeho webu a sociálních médií. Společné zásady týkající se našeho vzhledu a dojmu naleznete v manuálu značky. Také máme napříč řetězcem zásady pro komunikaci na různých kanálech včetně sociálních a tradičních médií a aktuální materiály pro reklamní účely v Toolboxu. Protože působíme ve všech oblastech stejně, naši zákazníci nás vždy poznají, ať už nás vyhledají na sociálních sítích nebo uvidí naši reklamu v novinách.

Zákazníci nás rozpoznají

Díky vizuálním prvkům, které používáme, jako je naše logo a naše barvy, zákazníci rozpoznají naše servisní centra už z dálky. Když vstoupí do prodejny, mohou vždy očekávat podobné věci: viditelné informace o cenách, značky jasně rozlišující jednotlivé zóny a vystavené pneumatiky Nokian Tyres se souvisejícími marketingovými materiály. Zaměstnanci servisního centra zákazníci rozpoznají, protože v práci vždy nosíme naše uniformy Vianor. Naše uniformy mají ještě jeden účel: pomáhají nám naši práci vykonávat efektivně a bezpečně. Jsme hrdí profesionálové a naše šaty a bezpečnostní vybavení to odráží.



Logo a plakát Vianor

①



Vše kolem nás odráží, čím Vianor je: interiér i exteriér našich servisních center, naše uniformy a obecně všechny nástroje a bezpečnostní vybavení, které při každodenní práci používáme. Udržovaný pořádek našim zákazníkům sděluje, že přišli na místo, kde se věci provádějí správně. Čisté prostory jsou také potřeba ke snadnému a rychlému obsluhování zákazníků a pro naši vlastní bezpečnost. I když cestujeme, jsme chodící reklamy na Vianor a proto jsou naše služební vozy v našich barvách, mají na sobě naše logo a vždy jsou čisté a nablýskané.

②



④



③



1. Konferenční místnost Hehku v sídle společnosti Vianor, 2. vianor.com, 3. firemní vůz společnosti Vianor, 4. šaty zaměstnanců

Jak naše značka ožívá

Způsob, jakým vizuálně a verbálně komunikujeme s našimi zákazníky, u nich vytváří určitá očekávání. Každá interakce se zákazníkem, ať už osobní nebo prostřednictvím jednoho z našich dalších kanálů, je příležitostí tato očekávání naplnit nebo dokonce překonat. Pokud zákazníci nemají pocit, že byli obslouženi snadno, přátelsky a spolehlivě, nezáleží na tom, jak hezky naše servisní centra nebo web vypadají. Jsme toho názoru, že žádná interakce není dost nevýznamná na to, abychom jí nevěnovali svou plnou pozornost: každý kontakt se zákazníky může v jejich očích posílit naši značku. Proto se úsměv navíc vždy vyplatí!

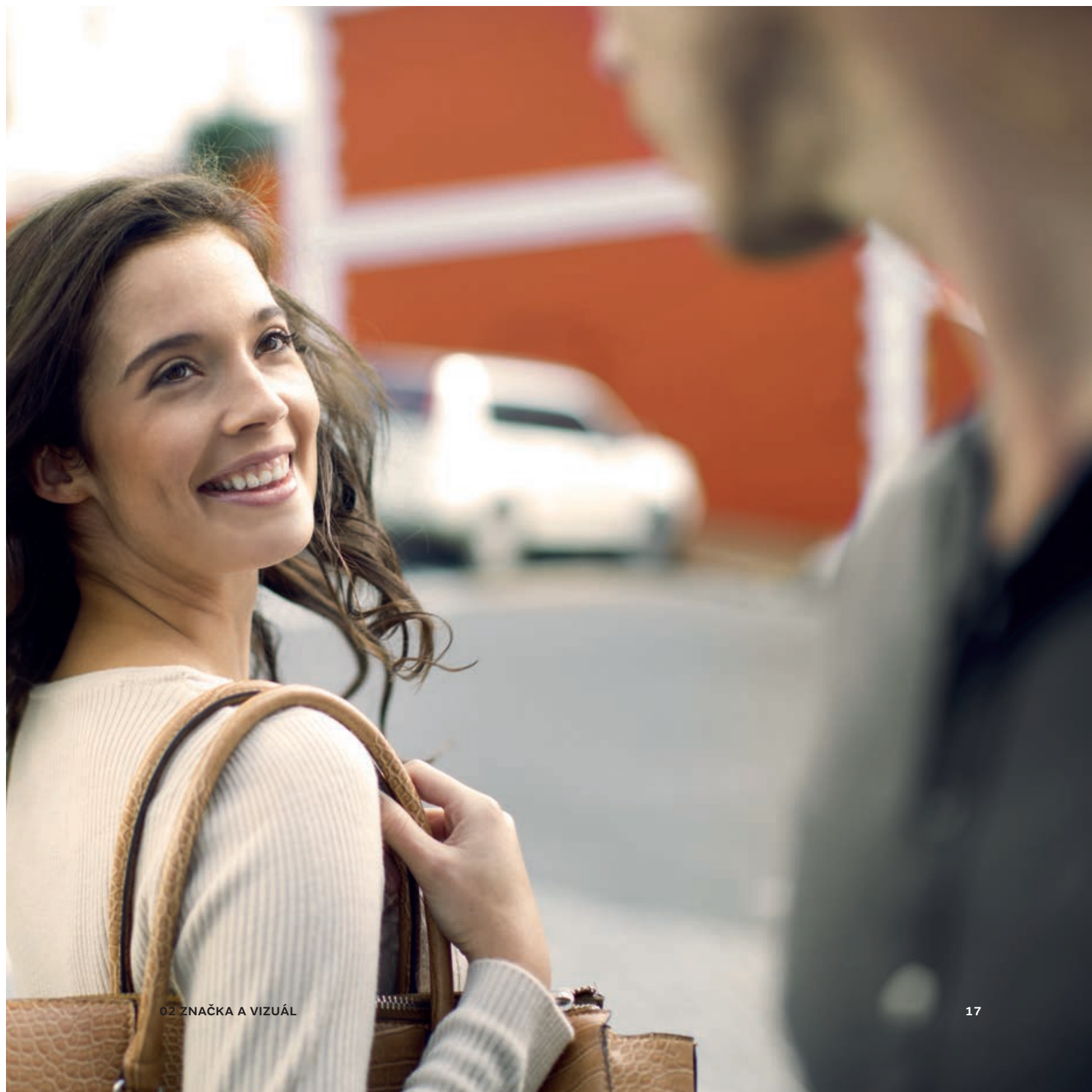
Záleží na nejmenších detailech

Všichni reprezentujeme společnost Vianor svým jednáním a chováním. Nejde jen o to, co říkáme a jak se chováme v servisním centru, ale o celou dobu, kdy na sobě máme šaty Vianor, řídíme naše služební vozidla nebo se dokonce soukromě bavíme o pracovních záležitostech se svými přáteli. To, jak o společnosti Vianor mluvíme s našimi zákazníky, kolegy a přáteli, má dopad na to, jak nás lidé uvnitř řetězce a mimo něj vnímají. Vše, co v práci, a to i o přestávkách, děláme, může ovlivnit image naší značky v očích zákazníků. Záleží na nejmenších detailech: kdo by chtěl, aby zákazníci, kteří právě obdrželi vynikající službu, museli při odchodu ze servisního centra přeskakovat odpadky nebo procházet oblakem cigaretového kouře?



Záleží i na těch nejmenších interakcích se zákazníky – v těchto chvílích naše značka ožívá!





03 Zákaznická zkušenost a prodej



Na našich zákaznících a jejich bezpečnosti nám záleží a chceme zajistit, aby při jednání s námi měli tu nejlepší možnou zkušenost. Aby jejich zkušenost byla co nejlepší, musíme porozumět jejich potřebám. Způsob, jakým naši zákazníci vnímají společnost Vianor, vychází z jejich interakcí s námi..

Naši zákazníci vždy věří, že my, jakožto profesionálové, dokážeme naplnit jejich potřeby – ty, o kterých vědí a které nám sdělí, i ty, o kterých ještě ani neví. Každý řidič ví, že když je s jeho vozidlem něco špatně, může to být velmi stresující. Proto vždy nejprve napravíme ten nejzásadnější problém a přitom sledujeme další věci, které může být nutné řešit

později. To je důležité, i pokud jde o naše obchodní klienty: staráme se o jejich vozidla, aby se oni mohli soustředit na své podnikání.

Znalost našich zákazníků je naší silnou stránkou

Naším zákazníkům neposkytujeme pouze jednorázové řešení – každá interakce je zásadní pro budování jejich důvěry a dlouhodobého vztahu s nimi. Znalost našich zákazníků je naší silnou stránkou. Uchovávání záznamu jejich servisní historie nám pomáhá jim nyní i v budoucnu nabízet správná řešení.

Cesta zákazníka

Obsluhu zákazníků bereme jako cestu. Existuje mnoho důvodů, které zákazníka přivedou do našeho servisního centra nebo ho donutí nám zavolat. Stále více zákazníků hledá to, co potřebuje, online. Proto je naše přítomnost na webu propracovaná, aby zákazníci snadno našli informace o produktech a službách, které hledají. Také si uvědomujeme, že doporučení od přítele nebo i neznámého člověka je někdy významnější než marketingové zprávy, které sami zveřejňujeme. Lidé, kteří naše servisní centrum opustí spokojení, jsou určitým způsobem chodící a mluvící reklamy na Vianor.

Budování dlouhodobých vztahů s našimi zákazníky

Náš první kontakt, ať už telefonický, online nebo osobní, je naší šancí udělat první dojem a ukázat zákazníkovi, že jednání s námi je snadné a že jsme skutečně přátelští a spolehliví. Chceme s našimi zákazníky mít dlouhodobé vztahy a budovat jejich důvěru a věrnost. Víme, že naše jednání se zákazníky a neustálé plnění jejich očekávání je důvodem, proč se k nám vrací.

Nemusíme od našeho servisního centra chodit daleko, abychom našli spoustu velkých i malých společností, které mají pneumatiky nebo vozidla vyžadující servis. Když je nejrušnější období za námi, máme dokonalou příležitost si domluvit schůzky s místními podnikateli a zjistit jejich potřeby. Při lákání nových obchodních klientů se dobře připravíme, vyrazíme ven a najdeme lidi, kterým můžeme posloužit, aniž bychom čekali, až

přijdou oni k nám. Také aktivně hledáme příležitosti nabízet našim zákazníkům více služeb, což nejen zvýší naše prodeje, ale hlavně zajistí větší bezpečí zákazníků a usnadní jim život. Pokud například někdo přijde na výměnu pneumatik, vždy mu nabídneme naši službu uskladnění pneumatik, aby náš vztah s ním přetrval i mimo hlavní sezónu. Když nabízíme i služby, skládá se náš rok nejen ze dvou hlavních sezón, ale ze čtyř – dvě z nich jsou tradiční období většiny výměn pneumatik a dvě zahrnují poskytování celkové péče o vozidla našich zákazníků prostřednictvím ostatních služeb. Konkrétní sezóny věnované službám nám umožňují věnovat této oblasti plnou pozornost a budovat naši schopnost poskytovat zákazníkům jedno místo pro řešení všech jejich potřeb. Naším cílem je uspokojení všech automobilových potřeb našich zákazníků, a toto je jeden ze způsobů, jak toho dosáhnout.

Ve všem, co děláme, je naším hlavním cílem dělat to, co je pro zákazníka nejlepší a nejbezpečnější. Plnění očekávání našich zákazníků s radostí není jen něco, o co usilujeme, když se vše daří. Je to ještě důležitější, když někdo přijde s reklamací nebo nás požádá o něco, co z pozice profesionálů nemůžeme doporučit. I v těchto náročnějších situacích chceme vždy zaručit, že zákazníci z našeho servisního centra odejdou šťastnější, než když do něj přišli.





Jak obsluhujeme naše zákazníky

Když zákazník přijde do servisního centra, snažíme se vždy nejprve zajistit, aby se cítil vítán. I když jsme zaneprázdnění, stačí ho vzít na vědomí a upřímně ho pozdravit. Když se zeptáme, jak mu můžeme pomoci, jedná se o nástroj, který nám pomáhá pochopit jeho potřeby, abychom mu nabídli vhodné řešení. Informace, které o něm jako o zákazníkovi máme, a jeho historie u našeho řetězce nám pomáhají dosáhnout toho, aby jeho cesta byla vždy bezpečná. Také to usnadňuje jeho život, protože nám nemusí při každé návštěvě vyprávět celou historii svého vozu. Aby jednání s námi bylo co nejjednodušší, nemusí zákazníci znát technické termíny, protože jim všechna řešení vysvětlíme snadno srozumitelným způsobem. Jsme koneckonců přirozeným partnerem automobilismu..

Pokud nedokážeme zákazníkům problém vyřešit dnes, rezervujeme mu návštěvu na pozdější čas. Po dohodnutí dalších kroků podle závěrů aktualizujeme jeho účet a ověříme správnost jeho kontaktních údajů. Toto jednak zaručí, že ho budeme moci kontaktovat ohledně momentálně prováděných prací, ale také nám to umožní našim věrným zákazníkům zasílat přizpůsobené zprávy na podporu jejich konkrétních potřeb. Aktualizace informací je také vhodnou dobou k nabídnutí dalších služeb, které by podle nás zákazníkovo vozidlo mohlo potřebovat.

Smlouvy o úrovni servisu usnadňují život nám i našim klientům

Když narazíme na zástupce některého z našich obchodních klientů, například řidiče kamionu nebo někoho s vozem na leasing, najdeme v našem systému informaci o smlouvě o úrovni servisu s touto společností. Smlouva o úrovni servisu usnadňuje život nám i našemu klientovi. To proto, že udává, jaké služby, potřebné pro jeho základní podnikání, zahrnuje. Například u našich zákazníků s vozovými parky se jedná o služby, které maximalizují provozuschopnost jejich vozových parků. Při každém setkání se zákazníkem mu můžeme na základě našich znalostí, zkušeností a námi vedené servisní historie jeho vozidel pomoci při výběru řešení, které potřebuje. Toto jsou dovednosti, které můžeme vždy dále rozvíjet, a řetězec nás v tom podporuje: školení a praxe nám usnadňují poskytování té nejlepší možné zkušenosti našim zákazníkům. Za účelem rozvoje způsobu obsluhy našich zákazníků, ať už se jedná o koncové spotřebitele nebo obchodní klienty, máme snadný přístup k online zdrojům a školení, například skrze eAcademy.

Zákaznická zkušenost

Každý zákazník, který nás kontaktuje online nebo vejde do našeho servisního centra, už má představu o své budoucí zkušenosti. Ačkoli neznáme jeho přesná očekávání, nabídkou standardizované kvality nemůžeme nic zkazit. Po přezutí pneumatik například původní pneumatiky vždy umyjeme a pokud není vyžadováno jejich uskladnění, uložíme je v pytlí do kufru. Toto je příklad naší poskytované standardizované kvality a pracovních pokynů, které nám pomáhají této kvalitě vždy dosahovat. Poskytování standardizované kvality a vynikající zákaznické zkušenosti je mimořádně důležité v hlavní sezóně, kdy se setkáváme s většinou našich zákazníků. Proto se dobře připravujeme, podstupujeme školení a provádíme většinu vnitřního rozvoje před sezónou – abychom se v nejrůznějších obdobích mohli soustředit na naše zákazníky a správné provádění práce.

Zákaznická zkušenost je důležitá u všech kanálů

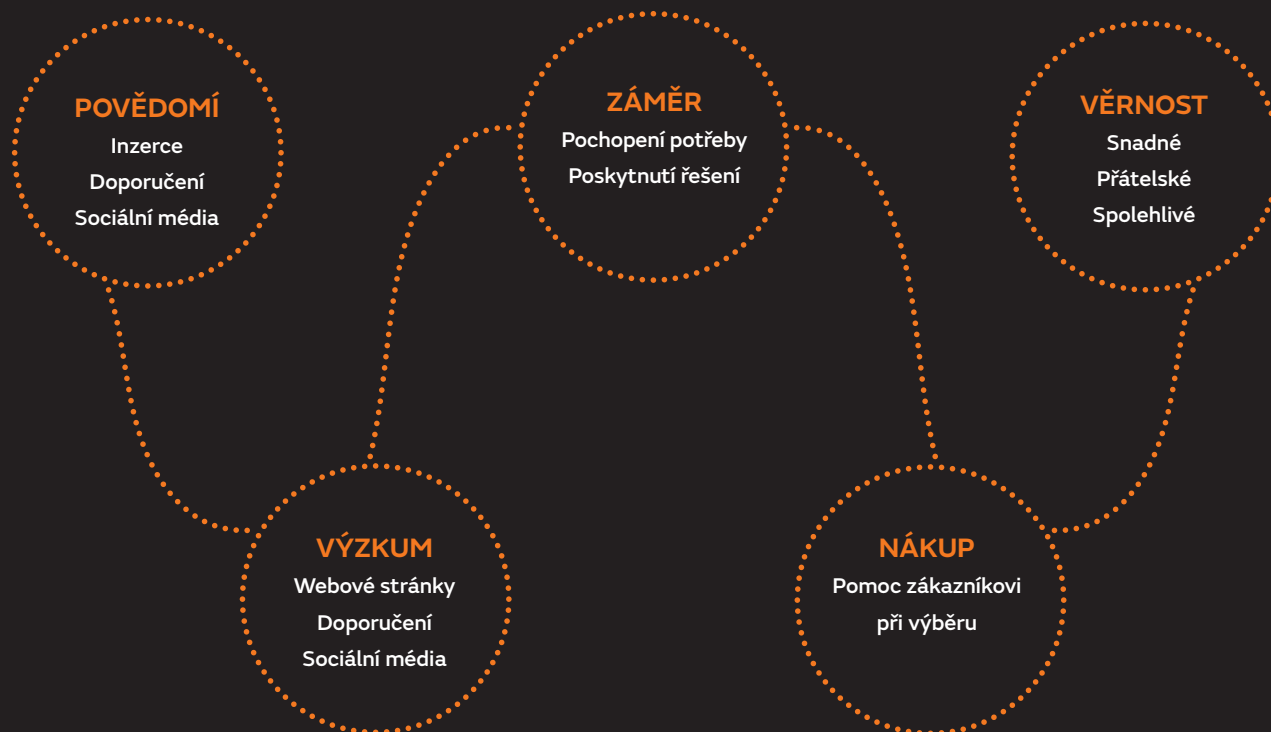
Ne všichni naši zákazníci přijdou do prodejny fyzicky, ale i tak jsou pro nás stejně důležití. Máme zákazníky, kteří naše produkty nakupují online, a obchodní klienty, za kterými jezdíme. Když jedeme obsloužit naše zákazníky mimo prodejnu, je důležité, aby i jejich zkušenost byla co nejlepší. Vždy se ujistíme, že můžeme zákazníkovi na místě poskytnout svou plnou pozornost – tím, že zkontrolujeme, co je zahrnuto v jeho smlouvě o úrovni servisu, přivezeme s sebou produkty a vybavení, které můžeme potřebovat, a zaručíme bezpečnost sebe a své práce.

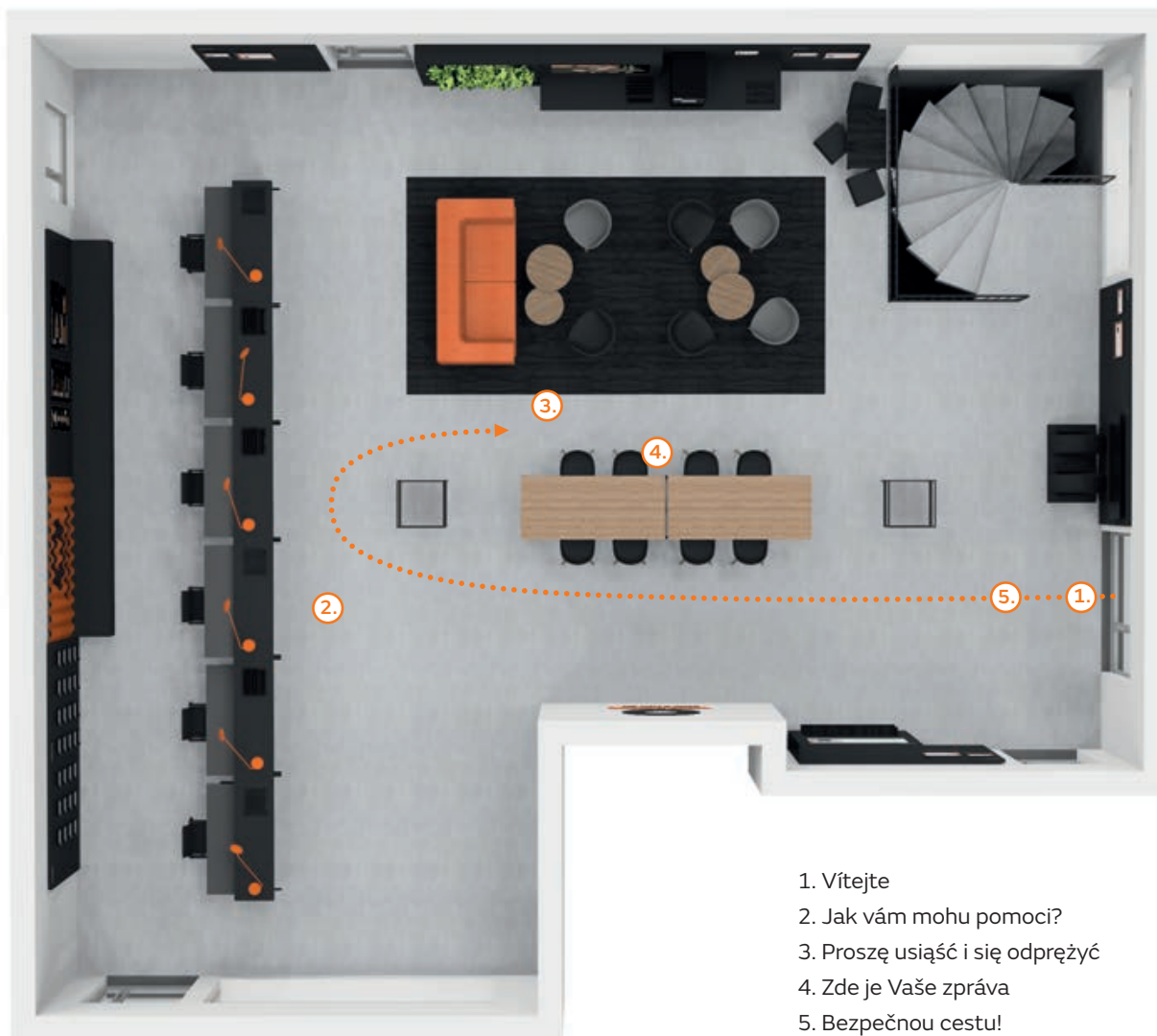
Ve společnosti Vianor věříme, že se odlišujeme zákaznickou zkušeností, kterou nabízíme: prémiové produkty kombinované s vysoce kvalitními službami zaručující bezpečnou cestu. Naši zákazníci si nás vybírají díky své zkušenosti, nikoli jen kvůli ceně našich produktů nebo služeb. Tím, že dbáme o to, abychom zákazníkům poskytli nejbezpečnější možnou cestu, se můžeme vyhnout konkurování pouze na poli ceny. Jako hrdí profesionálové uznáváme a pomáháme našim zákazníkům pochopit, že prémiové produkty a služby prémiové kvality zajišťující bezpečnou cestu stojí za investici.

Vše, co děláme, a způsob, jakým to děláme, má dopad na zákaznickou zkušenost, ať už při osobním setkání se zákazníkem v servisním centru nebo při servisu jeho vozidla. Napříč všemi našimi kanály poskytujeme konzistentní služby a snažíme se poskytovat co nejlepší zákaznickou zkušenost bez ohledu na kanál, přes který se zákazník komunikuje. Například neustále rozvíjíme naše digitální kanály, aby jejich používání bylo co nejjednodušší. Také se snažíme online zkušenost co nejvíce přiblížit našim servisním centrům, aby s námi naši zákazníci mohli snadno komunikovat různými kanály.



Vše, co děláme, a
způsob, jakým to
děláme, má dopad
na zákaznickou
zkušenost!





1. Vítejte
2. Jak vám mohu pomoci?
3. Proszę usiąść i się odprężyć
4. Zde je Vaše zpráva
5. Bezpečnou cestu!

04 Zákaznická řešení

Úplná nabídka služeb pro bezpečné cesty

Díky naší úplné nabídce služeb dokážeme našim zákazníkům poskytnout vždy to nejlepší řešení. Protože se nacházíme na více kanálech, naši zákazníci se na nás mohou obrátit online, kdykoli jim to nejvíce vyhovuje. Digitální nástroje, které používáme, nám pomáhají vytvořit ta nejlepší zákaznická řešení na míru a snadno vytvářet kombinace produktů a služeb. Jsme vynikající profesionálové, kteří mají dost zkušeností, aby zákazníkům poskytovali praktická doporučení. Tato doporučení mohou zjednodušit životy našich zákazníků, zvýšit jejich bezpečí a pomoci zachovat hodnotu jejich vozidel. Toto platí pro jednotlivé spotřebitele i obchodní klienty, které obsluhujeme, a díky tomu jsme vedoucí firmou ve svém oboru.

Pyšníme se přesnou znalostí produktů a služeb, které nabízíme

Být vynikajícím profesionálem také znamená, že naše odbornost a znalost produktů jsou aktuální. Na začátku sezóny se například věnujeme studiu nových produktů – především těch od Nokian Tyres. Důležitým místem, kde můžeme své znalosti obnovit, jsou sezónní porady. Pyšníme se přesnou znalostí produktů a služeb, které nabízíme. Také víme, jak probíhá bezpečná montáž

produktů, bez ohledu na to, zda jsme odpovědní za jejich prodej nebo montáž. Ve všech našich prodejnách a na všech kanálech vždy poskytujeme standardizovanou kvalitu. Díky naší nabídce kompletních služeb a naší schopnosti poskytovat doporučení dokážeme zákazníkům skutečně poskytnout jediné místo pro řešení všech jejich automobilových potřeb. Náš cíl jako řetězce je, aby zákazníci mohli ve všech servisních centrech Vianor očekávat podobnou řadu produktů a služeb. To je možné, protože máme sjednocenou nabídku produktů a služeb podle našich zásad na úrovni řetězce. Přesto ale některé naše prodejny obsluhují konkrétní skupiny zákazníků, což ovlivňuje šíři našeho portfolia produktů a služeb. Například naše servisní centra ve městech nemusí mít nutně k dispozici pneumatiky pro traktory. Ve všem co děláme, se snažíme naplnit všechny potřeby našich zákazníků a někdy i překonat jejich očekávání.

Zásady řetězce ohledně úplné nabídky produktů

Ačkoli můžeme někdy o produktech a službách mluvit samostatně, v očích našich zákazníků se, co se týče společnosti Vianor, jedná o jedno a to samé. Služby nejsou něčím samostatným, ale důležitou součástí produktů, které nabízíme.

Nejbezpečnější cesty podle nás probíhají s pneumatikami Nokian Tyres

Portfolio produktů, které nabízíme, je navrženo s ohledem na různé místní jízdní podmínky a cenové segmenty a zahrnuje produkty pro všechny potřeby bez ohledu na velikost peněženky zákazníka. I zde je zásadní naše odbornost: když známe vozidla našich zákazníků, jejich jízdní styl a nájezd a odlišné jízdní podmínky, ve kterých se pohybují, můžeme pro ně vybrat správné pneumatiky. Nejbezpečnější cesty podle nás probíhají s pneumatikami Nokian Tyres a proto je zákazníkům vždy nabízíme jako první.

Jádro naší řady produktů zahrnuje pneumatiky pro všechny typy vozidel od malých automobilů po nákladní vozy, autobusy a těžké stroje, takže naši jednotliví zákazníci i obchodní klienti mají velký výběr. Kromě pneumatik pro všechna období a podmínky také nabízíme jiné produkty, jako jsou ráfky a systémy pro monitorování tlaku v pneumatikách, které jádro naší nabídky produktů doplňují.

Produkty, které ve společnosti Vianor nabízíme, a dodavatele, s kterými spolupracujeme, určují naše zásady na úrovni řetězce. Zásady nabídky produktů na úrovni řetězce zaručují, že dostáváme nejlepší možné nákupní podmínky včetně konkurenceschopných nákupních cen, které přispívají k našemu úspěchu a pomáhají nám zachovat ziskovost našich prodejen. Co je důležitější, tyto zásady zaručují, že můžeme všichni pracovat v bezpečném prostředí a naši zákazníci mohou bezpečně jezdit. Při výběru dodavatelů řetězec hledá dlouhodobé a spolehlivé partnery, kteří nám umožní růst a rozvíjet naše podnikání v dlouhodobém časovém horizontu. Co se týče produktů, vždy usilujeme o nejvyšší kvalitu v každém cenovém segmentu a udržitelné a ekologické volby. Důležité je, že se každý z nás může vyjádřit k tomu, jaké produkty a služby by měla nabídka našeho řetězce obsahovat.

SEZÓNÍ A PARTNERSKÉ SCHŮZE ZA ÚČELEM DISKUZE O PRODUKTECH



Zjišťujeme informace o nových produktech pro nadcházející sezónu a také rozšiřujeme své znalosti ostatních produktů



Diskutujeme o tom, jaké produkty a služby bychom v budoucnu měli nabízet

Chceme našim zákazníkům poskytovat stejně vysokou kvalitu a stejné služby bez ohledu na to, do kterého z našich servisních center přijedou. Mezi příklady námi poskytovaných služeb patří montážní služby, služby týkající se pneumatik, uskladnění pneumatik, plánovaná údržba a opravy vozidel. Stejně jako u našich produktů jsou i nabízené služby diktovány zásadami na úrovni řetězce. To nám v praxi umožňuje uchovat si v celém řetězci standardizovanou kvalitu. Pomáhá nám s tím snadný přístup ke školení a zdrojům prostřednictvím Hakkapeliitta eAcademy, kde si můžeme rozšířit své znalosti produktů a rozvíjet své dovednosti.

U našich obchodních klientů nejde jen o to, že bychom jim prodávali produkty nebo služby, které právě potřebují. Snažíme se podporovat jejich podnikání jako celek. To znamená, že mnoho produktů a služeb, které jim nabízíme, není uvedeno v žádné brožuře. Místo toho mají klienti přiřazenou osobu, která zná jejich podnikání a potřeby a které mohou zavolat, když potřebují produkt nebo službu související s automobily.

Produkty, které prodáváme, jsou bezpečné a ekologické

U celé naší nabídky služeb je hlavním aspektem udržitelnost. V praxi to znamená, že produkty, které prodáváme, jsou bezpečné a ekologické, a že se ujišťujeme, že všichni naši dodavatelé poskytují svým zaměstnancům etické a bezpečné pracovní podmínky a pracovní postupy. Udržitelnost se navíc vztahuje ke způsobu, jakým pracujeme, k našim dovednostem a vybavení, které používáme. Víme, jak vybavení používat bezpečně, aby nikdo nepřišel k úrazu, a jak správně likvidovat a recyklovat odpad, jako jsou staré pneumatiky a olej.

Všichni se můžeme podílet na vývoji našich služeb

Význam tradičních i digitálních služeb, které poskytujeme, neustále roste, takže se stávají stále důležitější součástí naší nabídky. Dobrým příkladem služby s přidanou hodnotou je digitální záznam údržby MyVianor, který nám pomáhá plnit potřeby našich zákazníků ještě lépe než dříve. Vývoj našich služeb není něco, co by prováděl vybraný tým. Vychází přirozeně z ducha Hakkapeliitta a můžeme se na něm podílet všichni. Naším cílem je plnit veškeré automobilové potřeby našich zákazníků.



Nejbezpečnější cesty
podle nás probíhají
s dobře servisovanými
vozidly a produkty
Nokian Tyres





Prvky interiérového designu vytvářející jedinečný zážitek Vianor:

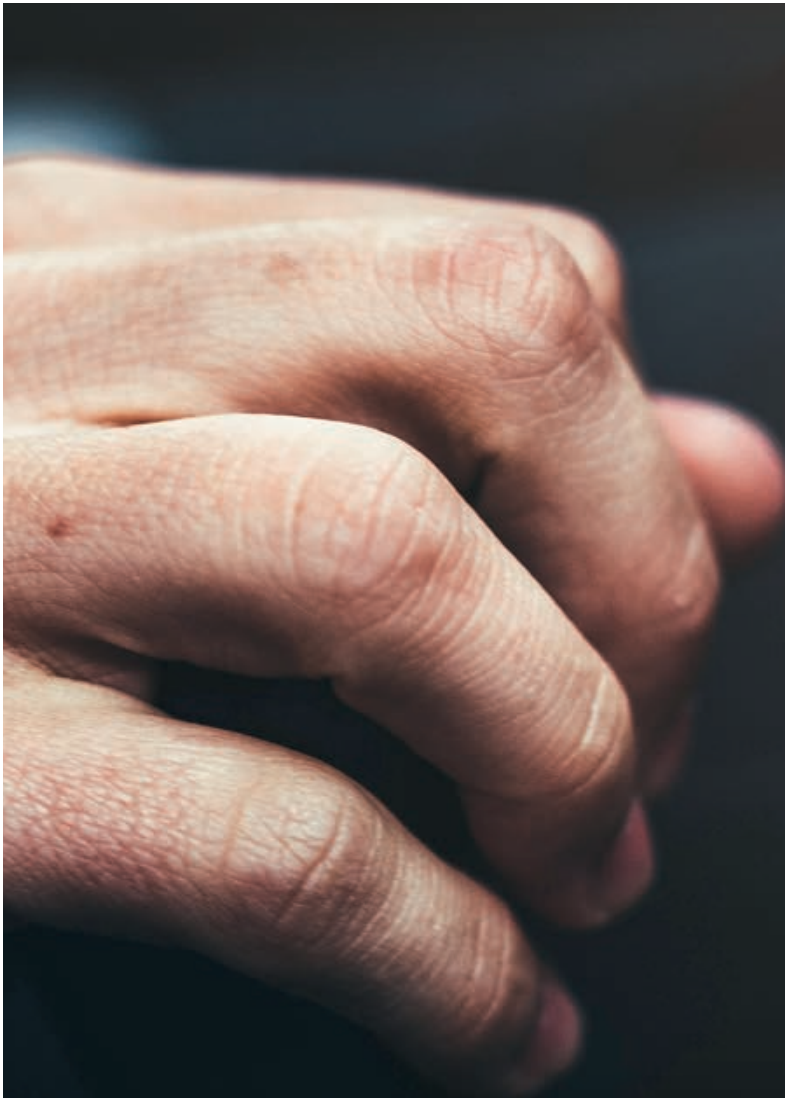
- Recepce zákaznických služeb s viditelnou nabídkou služeb v pozadí
- Viditelný branding s logem
- Pohodlná místnost pro zákazníky s pohovkou a kontrastní podlahou
- Místnost pro zákazníky se stolem s elektrickými zásuvkami
- Zábava
- Kvalitní káva
- Magnetické modulární prvky na zdi, které pomáhají organizovat a zjednodušit značkový obsah
- Informační TV s inspirativním značkovým obsahem
- Výrazné značkové barevné schéma nábytku a forem vycházející z vizuální identity Vianor.





05

Vedení a zaměstnanecká zkušenost



Způsob, jakým rodina Vianor, včetně vedoucích pracovníků a členů týmu, funguje, je definován duchem Hakkapeliitta a hodnotami podnikavosti, vynalézavosti a týmového ducha. Pokud naše jednání a způsob, jakým spolupracujeme, odráží naše hodnoty, můžeme dosáhnout úspěchu. Jinými slovy – když nás pohání vůle zvítězit, stává se naší hlavní prioritou spokojenost zákazníků. Když se budeme aktivně dělit o své nápady na zlepšení, můžeme se všichni podílet na tvorbě lepších a bezpečnějších pracovních podmínek. Když si budeme navzájem pomáhat, dělit se o informace a snažit se udržet týmového ducha, můžeme si svou práci všichni užívat.

Z Vianor děláme Vianor my

Naši vedoucí pracovníci nás podporují a vedou nás k tomu, abychom naplnili svůj potenciál a každá prodejna dosáhla svých cílů. Společně jsme odpovědní za kvalitu, bezpečnost a poskytování té nejlepší možné zákaznické zkušenosti podle naší koncepce řetězce.

Spolupracujeme jako tým a stejně, jako naši vedoucí pracovníci podporují nás, podporujeme i my je. Když jednáme a spolupracujeme tímto způsobem, naše rodina Vianor může vzkvétat a dosahovat svých cílů, zkušenost našich zaměstnanců je vynikající, naši zákazníci jsou spokojení a naše podnikání si vede dobře. Bez nás nejsme nic – my děláme z Vianor Vianor!

Vedení – cesta k úspěchu

Naše vedení nám umožňuje uspět. V našich servisních centrech pojem vedení znamená věci, pomocí kterých naši vedoucí servisních center vedou svůj tým k úspěchu. Jde o jasné vyjádření, čeho chceme dosáhnout a co se od nás očekává, a o spolupráci za účelem vytvoření bezpečného pracovního prostředí, ve kterém můžeme dosahovat svých cílů bez příliš velké pracovní zátěže. Jde také o plánování, konzistenci a zodpovědnost. Vedení znamená snahu o inspiraci a povzbuzení a posunutí nás jako profesionálů a celého servisního centra na vyšší úroveň.

Principy našeho vedení odrážejí naše hodnoty

Ve vedení se naše hodnoty odrážejí v pěti principech: vedení příkladem, rozvoj pracovníků, ukázání cesty vpřed, podpora zdokonalování a přijetí odpovědnosti za kvalitu a výsledky. Odpovědností našich vedoucích pracovníků je vytvořit ty nejlepší možné podmínky, které nám umožní provádět vynikající práci, a také zajistit, že všichni dokážeme dosáhnout stanovených cílů. V našich servisních centrech jsou tyto principy vedení převáděny do praxe mnoha způsoby. Naši vedoucí pracovníci sami představují ducha Hakkapeliitta a jejich cílem je nás svým příkladem inspirovat. Svým férovým a upřímným chováním a dodržováním svých slibů jsou našimi vzory. Diskutují s námi o různých záležitostech a zajišťují, aby pro nás prováděná rozhodnutí byla pochopitelná.

Naši vedoucí pracovníci také hledají způsoby, kterými můžeme my, jejich tým, rozvíjet své dovednosti a činit nezávislá rozhodnutí. Víme, že můžeme získat náročnější úlohy a více odpovědnosti, pokud o ně požádáme. Někdy se nám vše nepovede. To je v pořádku. společně se můžeme ze všech potíží poučit.

Naši vedoucí pracovníci hrají zásadní roli při převádění naší firemní strategie na dlouhodobější plán a na každodenní aktivity na úrovni servisního centra, což nám ukazuje cestu vpřed. Ujišťují se, že všichni známe své role, a podporují nás, abychom jako tým mohli dosáhnout svých cílů. Také to znamená, že můžeme zkoušet nové věci a dělit se o zkušenosti, abychom se dopracovali k těm nejlepším postupům.

S podporou našich vedoucích pracovníků jsme všichni odpovědní za kvalitu a výsledky své práce, abychom mohli dodržet svůj slib bezpečné cesty pro všechny naše zákazníky a kolegy bez ohledu na konkrétní oblast nebo prodejnu.

Chceme vytvořit nový standard každodenního vedení

Toto je druh vedení, ve který věříme a který se všichni naši vedoucí pracovníci snaží naplnit. Protože chceme, abychom všichni měli vynikající zaměstnaneckou zkušenost, chceme vytvořit nový standard každodenního vedení, kdy naši vedoucí pracovníci nejsou pouze našimi manažery, ale i kouči.



Principy vedoucích pracovníků a vedení Hakkapeliitta – co to pro nás znamená?

VEDENÍ PŘÍKLADEM

Ke všem pracovníkům je přístupováno stejně a spravedlivě. Je nám nasloucháno, víme o rozhodnutích, která se nás týkají, a můžeme věřit, že vyřčené sliby budou dodrženy.

ROZVOJ PRACOVNÍKŮ

Jsou s námi sdíleny znalosti a zkušenosti, takže můžeme jednat nezávisle a věnovat se náročnějším úlohám. Pokud se nám něco nepovede napoprvé, budeme podpořeni, abychom to zkusili znovu.

UKÁZÁNÍ CESTY VPŘED

Víme jasně, o co usilujeme a co se od nás očekává. Máme k dispozici podporu, rady a zpětnou vazbu, které potřebujeme, abychom dosáhli svých cílů.

PODPORA ZDOKONALOVÁNÍ

Výzvy a překážky nás nezpomalují. Můžeme zkusit a implementovat nové věci. Známe nejlepší postupy, které můžeme použít v náročných situacích.

PŘIJETÍ ODPOVĚDNOSTI ZA KVALITU A VÝSLEDKY

Máme inspirativní cíle a víme, jak a do kdy jich dosáhnout. Když se nám daří a projevíme iniciativu, slavíme spolu.

Zaměstnanecká zkušenost: všichni jsme součástí rodiny Vianor

Vedení nám otevírá cestu k úspěchu, ale nemůžeme být úspěšní, pokud nebudeme všichni mít vynikající zaměstnaneckou zkušenost. Zaměstnaneckou zkušenost ve společnosti Vianor popisujeme pomocí čtyř prvků. Tyto prvky – hrdost a profesionalita, smysl a odpovědnost, pozitivní týmový duch a bezpečná a efektivní práce – vytvářejí atmosféru, ve které můžeme všichni, jednotlivě i jako rodina, uspět.

Především jsme všichni hrdými členy rodiny Vianor: globální rodiny vynikajících profesionálů. Všichni máme právo a příležitost rozvíjet své dovednosti, abychom se stali odborníky v námi vybrané oblasti, a vždy se v práci zlepšujeme a učíme se od členů našeho týmu. To v praxi může znamenat například střídání práce – sledování kolegy při práci v jeho oblasti a učení se z toho

Všichni se podílíme na zajištění bezpečné cesty našich zákazníků

Náš pocit smysluplnosti vychází z péče o vozidla našich zákazníků nejbezpečnějším možným způsobem, aby se mohli soustředit na zařizování věcí, na kterým jim záleží nejvíce. Bez ohledu na to, jaké jsou naše jednotlivé úlohy, se všichni podílíme na zajištění bezpečné cesty našich zákazníků. Také platí, že čím více jsme schopni vlastní práci ovlivnit, tím je smysluplnější. Ve společnosti Vianor není předkládání nápadů na zlepšení privilegiem pouze několika vyvolených: v naší rodině může každý předkládat své návrhy a nápady.





Máme za to, že pozitivní týmový duch vychází z toho, že si sebe navzájem vážíme a dáváme to najevo. Je to prakticky samozřejmé: diverzita je naší silnou stránkou. Každý člen rodiny Vianor má stejné příležitosti a ke všem se chováme stejně bez ohledu na naši rasu, etnickou příslušnost nebo jiné atributy. Všichni jsme připraveni vyvinout extra úsilí, abychom zjistili, s čím může náš kolega nebo zákazník potřebovat pomoc. Jasně definované pracovní role a povinnosti nám umožňují pracovat co nejlépe a zároveň zaručit bezpečnost všech zúčastněných.

Všichni máme v práci právo na bezpečnou a efektivní cestu. Začíná to maličkostmi, jako je udržování čistého pracovního prostředí a používání správných nástrojů a osobního bezpečnostního vybavení pro danou úlohu. Když zajišťujeme své bezpečí, zajišťujeme i bezpečí našich zákazníků.

Naše nápady a zkušenosti jsou ceněny

Svou zaměstnaneckou zkušenost můžeme ovlivnit nejen svým jednáním, ale také poskytováním zpětné vazby a vyjadřováním našeho názoru prostřednictvím průzkumů nebo jednoduše hovorem s naším vedoucím. Naším nápadům je nasloucháno a naše zkušenosti jsou ceněny. Každého zajímá, jak si vedeme –nejen naše kolegy a našeho vlastního vedoucího, ale i pracovníky vedení řetězce.

Když tyto čtyři prvky zaměstnanecké zkušenosti – hrdost a profesionalitu, smysl a odpovědnost, pozitivního týmového ducha a bezpečnou a efektivní práci – aplikujeme každý den, neustále se budeme rozvíjet a zlepšovat. Nechceme se rozvíjet pouze po profesionální stránce, ale také přispět k rozvoji celého řetězce a bezpečné cesty, kterou nabízíme. To ve výsledku zaručí, že náš řetězec bude moci být i nadále úspěšný.

Každodenní postupy na naší cestě k úspěchu

Vedení a zaměstnanecká zkušenost nejsou něco z učebnice, ale reálné jednání přítomné v našich každodenních postupech. Na vyšší úrovni naši každodenní práci určuje roční obchodní plán na úrovni servisního centra. Když vytvoříme plán na nadcházející rok, všichni vědí, jaké jsou naše cíle, co nás čeká a co se od nás očekává. Naši vedoucí pracovníci jsou odpovědní za podrobnější stanovení cílů na úrovni servisního centra a plánování provozu prodejny na základě obchodního plánu. Zde vznikají také naše jednotlivé cíle.

Scházíme se na našich pravidelných týmových schůzích

Na našich pravidelných týmových schůzích probíráme náš pokrok s ohledem na náš plán a cíle. Jedná se o jednu z nejdůležitějších příležitostí, při kterých se všichni můžeme setkat, probrat, jak si vedeme, a podělit se o důležité obchodní informace, jako jsou prodejní čísla a problémy s bezpečností. Můžeme zde také prodiskutovat nápady ohledně dalšího rozvoje naší prodejny nebo zvýšení naší bezpečnosti a samozřejmě oslavit úspěchy!

Také vedeme pravidelné individuální diskuze o rozvoji, které nám umožňují probrat náš výkon a jak si vedeme v práci a zároveň vyjádřit svá přání a očekávání do budoucnosti. Při těchto rozhovorech jeden na jednoho s naším vedoucím si stanovíme své cíle a také se můžeme dohodnout na svém vlastním plánu rozvoje kompetencí, což je praktický akční plán pro rozšíření

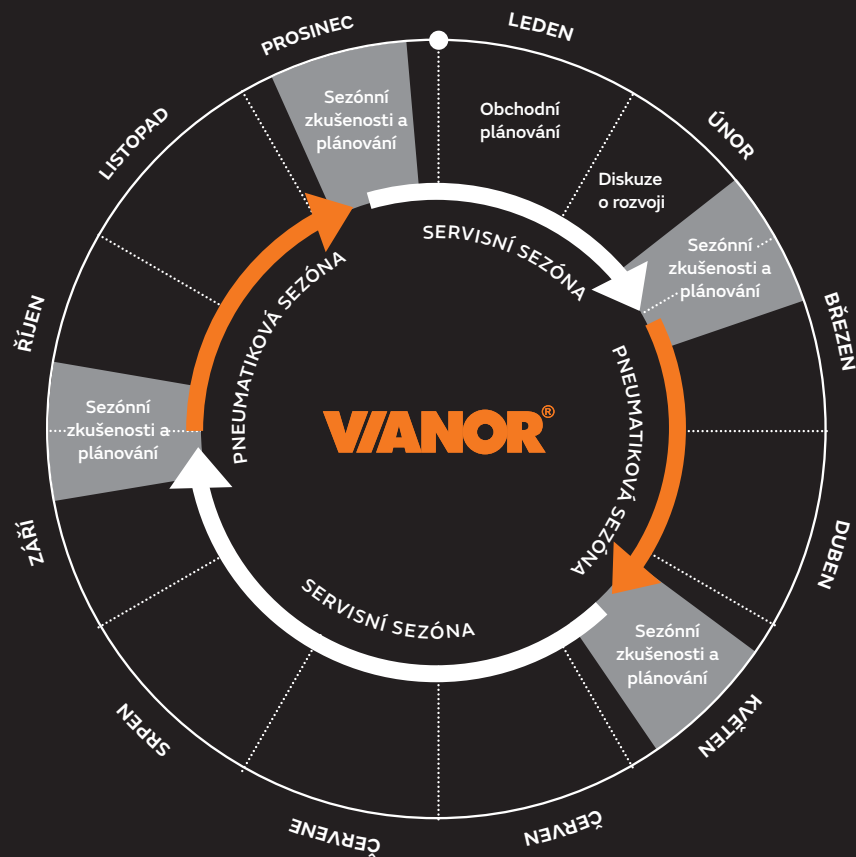
našich dovedností. I když nejlepší je učit se při práci, máme příležitost se účastnit formálních školicích kurzů, například skrze eAcademy, kde můžeme své dovednosti rozvíjet kdykoli a kdekoli.

Náš obor je velmi sezónní a v nejrušnějších obdobích v roce dochází k důkladnému prověření naší schopnosti udržet si tempo na naší cestě k úspěchu. Když se na hektickou dobu před námi dobře připravíme, můžeme se pak při zvýšené pracovní zátěži soustředit na rychlé a efektivní vyřizování našich úkolů. To znamená, že každý z nás je připraven reagovat za všech situací, které mohou nastat, a že se můžeme během tohoto rušného období vzájemně podporovat.

Když nejrušnější období přejde, je důležité analyzovat náš výkon a vyhodnotit, jak jsme obstáli. Otevřená konverzace ohledně toho, co šlo dobře a co by bylo možné vylepšit (například u našich procesů a organizace práce) nám pomáhá se z hlavní sezóny poučit a na tu následující se připravit ještě lépe. Sdílení toho, co jsme se naučili, navíc nepomáhá pouze nám: může to s přípravami na příští sezónu pomoci i ostatním servisním centrům.



Hlavní aktivity v ročním kalendáři servisního centra



Obchodní plánování

Každoroční plány na úrovni prodejny zahrnující plánování operací a stanovení cílů.

Diskuze o rozvoji

Individuální diskuze o výkonu a stanovení cílů s vedoucím pracovníkem.

Sezónní zkušenosti a plánování

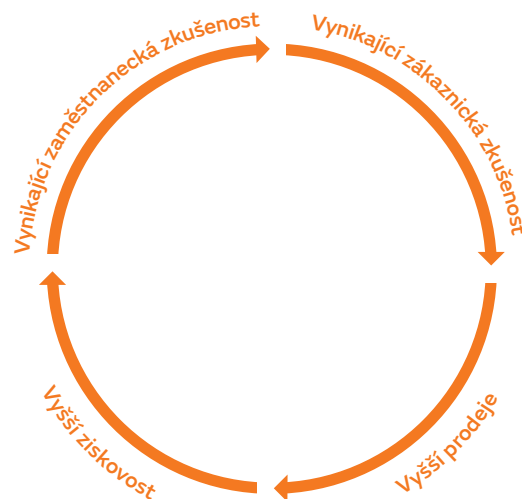
Sdílení zjištění z předchozí sezóny a příprava na tu nadcházející.

Náš hlavní cíl a kruh úspěchu

Naším hlavním cílem je poskytovat vynikající zákaznickou zkušenost. Máme za to, že cennou zákaznickou zkušenost vytváříme my všichni a že začíná vynikající zaměstnaneckou zkušeností. Spokojení zaměstnanci zaručují, že zákazníci z našeho servisního centra odejdou šťastnější, než když do ní přišli.

Víme, že když jsou naši zákazníci spokojení, naše podnikání je úspěšné. Když nám naši zákazníci důvěřují, jsou nám věrní a jsme jejich upřednostňovaným poskytovatelem pneumatik a automobilových služeb. To zvyšuje naše prodeje a ziskovost a vytváří další příležitosti k našemu rozvoji. To dále pozitivně ovlivňuje zkušenost našich zaměstnanců.

V rámci našeho hlavního cíle si můžeme stanovit dílčí cíle a měřítka týkající se zákaznické zkušenosti, zaměstnanecké zkušenosti, prodejů a ziskovosti. Můžeme tak sledovat, jak si s ohledem na tyto vytyčené cíle vedeme. Pomocí těchto měřítek pak lze ověřit, že skutečně dokážeme jít, oslovit naše zákazníky a poskytnout jim tu nejbezpečnější možnou cestu.



Vianor Handbook
2017