

Vážený čitateľ/ Vážená čitateľka,

držíte v ruke príručku spoločnosti Vianor, ktorá opisuje všetko, čo náš reťazec predstavuje. Bola vytvorená, aby vám vysvetlila zásady Vianor Way a pomohla vám tak vo vašej práci. V žiadnom prípade to nie je podrobný opis každého úkonu, ako skôr sprievodca, ktorý sa zaoberá najdôležitejšími aspektami spôsobu, ktorým náš tím pracuje.

Príručka obsahuje päť kapitol, so základnými informáciami o tom čo sme, ako vyzeráme a aký vzbudzujeme dojem, ako obsluhujeme našich zákazníkov a ako vedieme naše tímy. V kapitole Náš príbeh sa dozviete, čo náš reťazec predstavuje. Tiež je tu opísaný náš pôvod a naše ciele. V každej z kapitol sa dozviete, prečo sú dané témy dôležité, podrobnosti o nich, najlepšie postupy a odkazy na ďalšie informácie.

S tým, ako náš reťazec rastie, neustále vyvíjame nové spôsoby na podporovanie našej rodiny Vianor. Táto príručka, ktorú práve čítate, je jedným z príkladov tejto podpory. Príručku Vianor napísali členovia tímu Vianor z rôznych kútov našej spoločnosti vrátane našich servisných center.

Pevne verím, že pre vás táto príručka bude užitočná. Opisuje, čo je pre nás najdôležitejšia pri spoločnej práci a obsluhu našich zákazníkov. Teraz môžete pokračovať. Šťastnú cestu!



Anna Hyvönen, Managing Director

Obsah

01

Náš príbeh

02

Značka a
obrázky

03

Zákaznícka
skúsenosť
a predaj

04

Zákaznícke
riešenia

05

Vedenie a
zamestnanecká
skúsenosť



01

Náš příběh





Naše severské korene a doterajšie cesta

Predstavte si bežnú cestu pokrytú čiernym asfaltom. Keď na severnej pologuli nastane zima, cestu pokryje sneh a ľad, takže jej čierny povrch takmer nevidno. Zima je čarovné obdobie, kedy sa cesty môžu objaviť na ťažko predstaviteľných miestach, ako sú zamrznuté jazerá, alebo môžu zmiznúť z dohľadu v dôsledku rýchlo sa meniaceho počasia. Za týchto okolností – na klzkých cestách a v náročných jazdných podmienkach – sú naše pneumatiky, služby a know-how neustále testované. V týchto podmienkach sme sa narodili my – naša spoločnosť Vianor a naše hlavné produkty Nokian Tyres. Na naše severské korene sa odvoláva aj naše meno, Vianor, ktoré pochádza z latinčiny a znamená „severná cesta“. Na severných cestách sme získali svoje skúsenosti a zručnosti, ktoré nám pomáhajú vyniknúť aj v tých najťažších podmienkach. Naše severské korene definujú našu schopnosť vyhovieť severským štandardom a poskytovať našim zákazníkom kvalitu, funkciu a hlavne bezpečné cestovanie bez ohľadu na to, v akej časti sveta jazdí.

Sme hlavným distribučným kanálom pneumatík Nokian Tyres. Naša sieť predajní, ktoré vlastní spoločnosť Vianor aj podnikatelia, z nás robí rodinu s globálnym dosahom. Táto neustále sa vyvíjajúca sieť predajní bola založená v severských krajinách a od tej doby pozoruhodným tempom rastie. Vďaka nášmu rýchlemu rastu sme sa stali najväčším reťazcom v našom odvetví v severnej Európe a významným hráčom na niekoľkých ďalších trhoch, ako je stredná Európa a oblasť snehového pásu v Severnej Amerike.

Čo z Vianor robí Vianor

Náš reťazec je rodinou vynikajúcich profesionálov. Ako rodina sme spravodliví a zamestnanci spoločnosti Vianor aj zamestnanci spoločností v partnerskej sieti sú si ako naši členovia rovní a spájajú ich naše hodnoty. Naše hodnoty – vynaliezavosť a podnikateľský a tímový duch – vychádzajú z firemnej kultúry Nokian Tyres, duch Hakkapeliitta, pomenovanej po zimnej pneumatike Hakkapeliitta. Hodnoty sú dôležitým hnacím prvkom nášho úspechu teraz aj v budúcnosti. Vážime si blízke vzťahy s našimi zákazníkmi a sme odhodlaní porozumieť ich potrebám, aby sme im mohli aktívne poskytovať a vyvíjať vysoko kvalitné produkty a služby.

Na podporu rodiny našich vlastných a partnerských servisných centier vyvíja reťazec Vianor neustále prvky koncepcie vedúceho reťazca, aby podporoval súčasných členov rodiny a zároveň prilákal nových partnerov a zákazníkov. Táto príručka, ktorú práve čítate, je len jedným z príkladov tejto pomoci: dokumentuje jadro koncepcie reťazca Vianor. Byť súčasťou rodiny znamená správať sa podľa našich hodnôt a spôsobov práce: vecí, ktoré z Vianor robia Vianor.



TÍMOVÝ DUCH ***Vôľ'a bojovať za tím***

Pracujeme v atmosfére skutočnej radosti a akcie. Pracujeme ako tím, spoliehame sa jeden na druhého, navzájom sa podporujeme a v prípade potreby si poskytujeme konštruktívnu spätnú väzbu. Prijímame odlišnosti a tiež podporujeme členov nášho tímu v tom, aby sa sami snažili dosahovať vynikajúce výkony.



PODNIKATEĽSKÝ DUCH ***Vôľ'a zvíťaziť***

Chceme zarábať, sme rýchli a odvážni. Stanovujeme si ambiciózne ciele, vykonávame svoju prácu vytrvalo a nevzdávame sa. Sme dynamickí a dochvilní a spokojnosť zákazníkov je vždy našou hlavnou prioritou.



VYNALIEZAVOSŤ ***Vôľ'a prežiť***

Máme schopnosť prežiť a excelovať aj v tých najnáročnejších podmienkach. Naše schopnosti vychádzajú z kreativity, zvedavosti a odvahy kriticky pristupovať k stavu vecí. Poháňa nás vôľ'a sa učiť, rozvíjať a vytvárať nové veci.

Jedným z našich hlavných sľubov našim zamestnancom aj zákazníkom je bezpečná cesta. Bezpečnosť je nado-všetko a našou prioritou pri každej zákazke a stretnutí so zákazníkom je bezpečnosť našich zamestnancov a zákazníkov. V širšom kontexte sa náš sľub bezpečnej cesty týka aj udržateľnosti. Naša starosť o životné prostredie vychádza z našich severských koreňov a rešpektu voči nedotknutej severskej prírode. Na životné prostredie berieme ohľad pri akejkoľvek rozhodnutí, od zodpovedného využívania energie v našich predajniach po dodržiavanie miestnych zákonov na ochranu životného prostredia. Okrem toho si uvedomujeme našu zodpovednosť voči spoločnosti ako celku. V našej práci hráme férovo a sme známi ako dôveryhodný partner: vždy plníme svoje sľuby.

Dokonalá starostlivosť o vozidlá našich zákazníkov

Naším spotrebiteľským i obchodným zákazníkom poskytujeme služby pomocou optimalizovaného portfólia služieb a produktov. Poskytujeme im širokú škálu služieb a pneumatík od ľahkých vozíkov po ťažkú

techniku vrátane takmer všetkého, čo sa nachádza medzi nimi. Komplexné a vysoko kvalitné portfólio produktov je však len jedným zo stavebných kameňov vynikajúcej skúsenosti zákazníka. Napokon je to vždy súčet viacerých prvkov. Zákazníkom poskytujeme úplnú starostlivosť o ich vozidlá – s radosťou spĺňame alebo prekračujeme ich očakávania a zároveň sa snažíme, aby všetku interakciu s nami vnímali ako ľahkú, priateľskú a spoľahlivú. Dbáme na to, aby sa neustále plnili štandardy kvality a bezpečnosti prostredníctvom dôkladnej prehliadke každého vozidla. Inými slovami – staráme sa o vozidlá našich zákazníkov, aby sa oni mohli starať o veci, ktoré sú dôležité pre nich..

V spoločnosti Vianor veríme, že nevynikáme nielen kvalitou našej práce, ale aj spôsobom, akým ju vykonávame. Veríme, že najlepšie miesto na prácu na svete je základom bezpečných ciest nás samotných aj našich zákazníkov. Vynikajúca zamestnanecká skúsenosť a najlepšia zákaznícka skúsenosť v okolí sú nerozdeliteľné a spoločne tvoria základ nášho úspechu – pretože z Vianor robíme Vianor my.

Naša cesta vpred

Náš hlavný sľub, bezpečná cesta, tiež opisuje cestu, ktorá je pred nami. Chceme byť uprednostňovaným poskytovateľom pneumatík a automobilových služieb u všetkých skupín našich zákazníkov. Naším cieľom je byť najlepším zamestnávateľom v našom odvetví vďaka nadštandardnej zamestnaneckej a zákazníckej skúsenosti a najžiadanejším partnerom pre našich obchodných partnerov i zákazníkov. Týmto chceme dosiahnuť obchodný rast a vyššiu ziskovosť. Veríme, že tým, že našim zákazníkom ponúkame produkty Nokian Tyres, ktoré sú najlepšími a najbezpečnejšími pneumatikami na svete, tento náš hlavný sľub z veľkej časti naplníme.

Rast vo všetkých oblastiach obsahujúcich našich zákazníkov

V budúcnosti budeme naďalej expandovať, geograficky aj s ohľadom na našu zákaznícku základňu. Okrem toho budeme venovať zvláštnu pozornosť tomu, aby sme si zachovali vedúcu pozíciu v našom odvetví a ďalej sa rozrastali na vybraných trhoch. Chceme tak byť prítomní vo všetkých oblastiach, ktoré obsahujú našich zákazníkov, a neustále rozvíjať našu viackanálovú ponuku. Ďalšie príležitosti na rast vidíme vo vývoji prelomových servisných inovácií a našej preverenej koncepcii reťazca, ktoré k nám prilákajú nových zákazníkov aj obchodných partnerov. Okrem toho chceme našim zákazníkom neustále poskytovať lepšie služby a zároveň sa sústrediť na ziskovosť nášho podnikania. Toto všetko v súlade s našim sľubom bezpečnej cesty.



02

Značka a obrázky

Značka a obrázky

Náš imidž je odrazom našich severských koreňov a kvality produktov a služieb, ktoré predávame. Keďže sme hlavným distribútorom produktov Nokian Tyres, tak sa naša značka netýka len nás, ale odráža aj prémiovú kvalitu nášho hlavného radu produktov. Značku Vianor majú naši súčasní a potenciálni zákazníci spojenú s určitou predstavou, ktorá ovplyvňuje ich nákupné rozhodnutia, bez toho aby si to uvedomovali. Predstavenie značky a marketing pomáhajú dotvárať imidž spoločnosti Vianor, aby nás naši zákazníci odlíšili od konkurencie. Naše logo, farby a štandardizovaný spôsob práce – to sú niektoré aspekty, vďaka ktorým zákazníci spoznajú, že sú v spoločnosti Vianor bez ohľadu na to, kde nás navštívia. Aj v prípade niektorého z našich digitálnych kanálov.

Naša značka je všetko, čo robíme

Naša značka nie je niečo samostatné. Ovplyvňuje ju všetko, čo robíme alebo nerobíme. Pri budovaní silnej a jednotnej značky Vianor sú najdôležitejšími prvkami naše kroky a spôsob práce: každý z nás značku posilňuje vždy, keď rokuje so zákazníkom. Pekný vzhľad, našich servisných centier, pocit z nich a lesklé marketingové materiály sú len čerešničkou na torte: naša značka sa v skutočnosti týka nášho pozitívneho obrazu, ktorý naši zákazníci získavajú na základe svojich skúseností s nami.



Základné kamene našej značky

Dôležitou súčasťou našej značky je to, ako vyzeráme, vrátane nášho loga, farieb a všetkých ďalších vizuálnych prvkov, ktoré ľudia vidia, keď navštívia naše webové stránky alebo prídu do servisného centra Vianor. Nejde ale len o to, čo naši zákazníci vidia, ale aj o ich skúsenosť s nami: či už ide o telefonický hovor, obsluhu v predajni alebo odporúčania priateľov. Svoj pozitívny obraz u našich zákazníkov môžeme posilniť ľahkou, priateľskou a spoľahlivou obsluhou a tým, že zaistíme, že pri každom rokovaní s nami zákazníci vedia, že sú v správnych rukách. Všetky tieto veci našim zákazníkom pomáhajú odlíšiť nás od konkurencie, aby sme sa mohli stať uprednostňovaným

poskytovateľom pneumatík a automobilových služieb vo všetkých skupinách našich zákazníkov.

Naša značka ožíva v našom sľube celého reťazca, že svojim zákazníkom poskytneme ten najjednoduchší spôsob starostlivosti o ich vozidlá. Vieme, že sme tento sľub splnili, keď nás zákazníci vnímajú ako spoľahlivých, nápomocných, ľudských a príjemných. Naši zákazníci sa na nás môžu spoľahnúť a vďaka našej vysoko kvalitnej obsluhu môžu byť vždy pokojní. Keď vykonávame servis ich vozidiel, majú istotu, že vozidlá sú v bezpečí a zachovávajú si svoju hodnotu.

Chceme sa uistiť, že všetky naše rokovania posilňujú imidž spoločnosti Vianor ako kvalitnej značky: keď k nám zákazníci prídu, nekupujú si iba produkt či službu, ale aj bezpečnosť, jednoduchosť a pohodlie. Silná značka a pozitívny imidž spoločnosti Vianor vnútri reťazca aj mimo neho je správou nielen pre našich súčasných a potenciálnych zákazníkov. Tiež pozýva nových ľudí, aby pre nás prišli pracovať, a dáva nám dôvod byť hrdí na to, že patríme k rodine Vianor.



Jednoduché

Priateľské

Spoľahlivé

Náš vzhľad a dojem

Náš vzhľad a dojem pozostáva z vnútorných aj vonkajších vizuálnych prvkov našich servisných centier a nášho vystupovania na verejnosti vrátane servisných vozidiel, ktoré riadime, šiat, ktoré nosíme, a reklám, s ktorými sa naši zákazníci stretávajú. Tiež sa týka našej prítomnosti na rôznych kanáloch vrátane tlače, našich webových stránok a sociálnych médií. Spoločné zásady týkajúce sa nášho vzhľadu a dojmu nájdete v manuáli značky. Okrem toho v celom našom reťazci platia zásady komunikácie vrátane sociálnych sietí a tradičných médií a aktuálne materiály na reklamné účely v aplikácii Toolbox. Pretože pôsobíme na všetkých kanáloch rovnako, naši zákazníci nás vždy spoznajú, či už nás vyhľadajú na sociálnych sieťach alebovidia našu reklamu v novinách.

Zákazníci nás spoznajú

Vďaka vizuálnym prvkom, ktoré používame, ako je naša logo a naše farby, zákazníci rozpoznávajú naše servisné centrá už z diaľky. Keď vstúpia do predajne, môžu vždy očakávať podobné veci: viditeľné informácie o cenách, značky jasne označujúce jednotlivé zóny a vystavené pneumatiky Nokian Tyres so súvisiacimi marketingovými materiálmi. Zamestnancov servisného centra zákazníci rozpoznávajú, pretože v práci vždy nosíme naše uniformy Vianor. Naše uniformy majú ešte jeden účel: umožňujú nám našu prácu vykonávať efektívne a bezpečne. Sme hrdí profesionáli a naše oblečenie a bezpečnostné vybavenie to odrážajú.



Logo a plagát Vianor

1.



Všetko okolo nás odráža to, čím spoločnosť Vianor je: interiér aj exteriér našich servisných centier, naše uniformy a všeobecne všetky nástroje a bezpečnostné vybavenie, ktoré pri každodennej práci používame. Udržiavaný poriadok našim zákazníkom oznamuje, že prišli na miesto, kde sa veci vykonávajú správne. Čisté priestory sú tiež potrebné na jednoduché a rýchle obsluhovanie zákazníkov a pre našu vlastnú bezpečnosť. Aj keď cestujeme, sme chodiace reklamy značky Vianor, a preto sú naše služobné vozidlá v našich farbách, majú na sebe naše logo a vždy sú čisté a lesklé.

2.



3.



4.



1. Honeferečná miestnosť Hekku v sídle spoločnosti Vianor, 2. Vianor.com, 3. služobné vozidlo spoločnosti Vianor, 4. oblečenie zamestnancov

Ako naša značka oživa

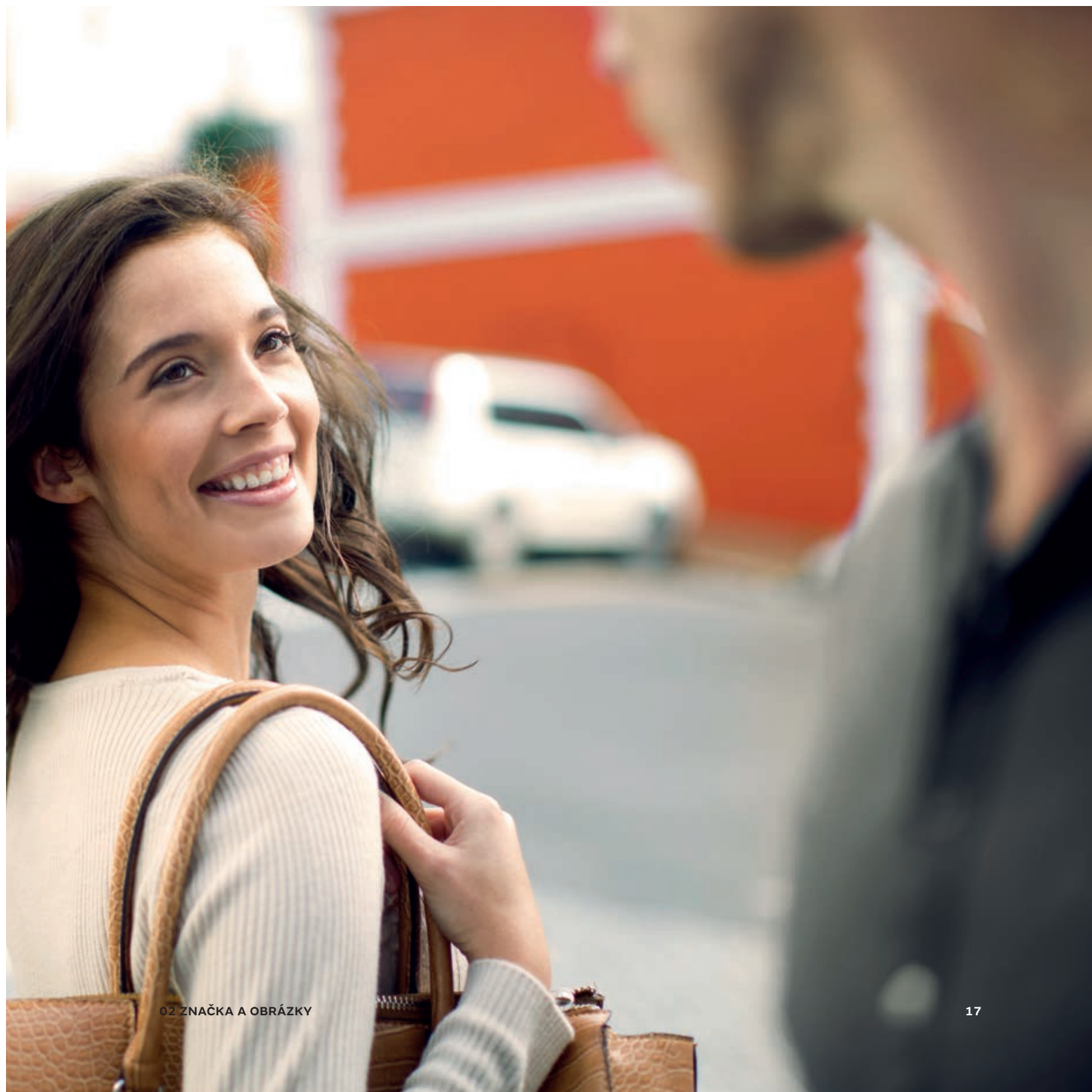
Spôsob, akým vizuálne a verbálne komunikujeme s našimi zákazníkmi, u nich vytvára určité očakávania. Každá interakcia so zákazníkom, či už osobná alebo prostredníctvom jedného z našich ďalších kanálov, je príležitosťou tieto očakávania naplniť alebo ich prekonať. Ak zákazníci nemajú pocit, že boli obslužení ľahko, priateľsky a spoľahlivo, nezáleží na tom, ako pekne naše servisné centrá alebo webové stránky vyzerajú. Domnievame sa, že žiadna interakcia nie je dost' nevýznamná na to, aby sme jej nevenovali svoju plnú pozornosť: každý kontakt so zákazníkmi môže v ich očiach posilniť našu značku. Preto sa úsmev navyše vždy oplatí!

Záleží na najmenších detailoch

Všetci reprezentujeme spoločnosť Vianor svojim konaním a správaním. Nejde len o to, čo hovoríme a ako sa správame v servisnom centre, ale o celý čas, kedy na sebe máme oblečenie značky Vianor, riadime naše služobné vozidlá alebo sa dokonca súkromne rozprávame o pracovných záležitostiach so svojimi priateľmi. To, ako o spoločnosti Vianor hovoríme s našimi zákazníkmi, kolegami a priateľmi, má vplyv na to, ako nás ľudia vnútri reťazca a mimo neho vnímajú. Všetko, čo v práci, a to aj cez prestávky, robíme, môže ovplyvniť imidž našej značky v očiach zákazníkov. Záleží na najmenších detailoch: kto by chcel, aby zákazníci, ktorí práve dostali vynikajúcu službu, museli pri odchode zo servisného centra preskakovať odpadky alebo prechádzať oblakom cigaretového dymu?



Záleží aj na tých najmenších interakciách so zákazníkmi – v týchto chvíľach naša značka oživa!



03 Skúsenosť zákazníka a predaj



Na našich zákazníkoch a ich bezpečnosti nám záleží a chceme zabezpečiť, aby pri rokovaní s nami mali tú najlepšiu možnú skúsenosť. Aby ich skúsenosť bola čo najlepšia, musíme porozumieť ich potrebám. Spôsob, akým naši zákazníci vnímajú spoločnosť Vianor, vychádza z ich interakcií s nami.

Naši zákazníci zakaždým veria, že my, ako profesionáli, dokážeme naplniť ich potreby – tie, o ktorých vedia a ktoré nám oznámia, aj tie, o ktorých ešte ani nevedia. Každý vodič vie, že keď je s jeho vozidlom niečo zlé, môže to byť veľmi stresujúce. Preto vždy najprv napravíme ten najzásadnejšie problém a pritom sledujeme ďalšie veci, ktoré môže

byť potrebné riešiť neskôr. To je dôležité, aj pokiaľ ide o našich obchodných klientov: staráme sa o ich vozidlá, aby sa oni mohli sústreďovať na svoje podnikanie.

Znalosť našich zákazníkov je našou silnou stránkou

Naším zákazníkom neposkytujeme iba jednorazové riešenie – každá interakcia je zásadná pre budovanie ich dôvery a dlhodobého vzťahu s nimi. Znalosť našich zákazníkov je našou silnou stránkou. Vedenie záznamu o ich histórii servisov nám pomáha ponúkať im teraz aj v budúcnosti správne riešenia.

Cesta zákazníka

Poskytovanie služieb zákazníkom berieme ako cestu. Existujú mnohé dôvody, ktoré zákazníka privedú do nášho servisného centra alebo ho donútia nám zavolať. Stále viac zákazníkov hľadá to, čo potrebuje, online. Preto je naša prítomnosť online prepracovaná, aby zákazníci mohli ľahko nájsť informácie o produktoch a službách, ktoré hľadajú. Tiež si uvedomujeme, že odporúčanie od priateľa alebo aj neznámeho človeka je niekedy významnejšie ako marketingové správy, ktoré sami zverejňujeme. Ľudia, ktorí naše servisné centrum opustia spokojní, sú určitým spôsobom chodiace a hovoriace reklamy značky Vianor.

Budovanie dlhodobých vzťahov s našimi zákazníkmi

Naše prvé stretnutie, či už telefonické, online alebo osobné, je našou šancou urobiť prvý dojem a ukázať zákazníkom, že rokovania s nami sú jednoduché a že sme skutočne priateľskí a spoľahliví. S našimi zákazníkmi chceme mať dlhodobé vzťahy a budovať ich dôveru a vernosť. Vieme, že naše rokovania so zákazníkmi a neustále plnenie ich očakávaní sú dôvodom, prečo sa k nám vracajú.

Nemusíme od nášho servisného centra odísť ďaleko, aby sme našli veľa veľkých i malých spoločností, ktoré majú pneumatiky alebo vozidla vyžadujúce servis. Po skončení najrušnejšieho obdobia máme výbornú príležitosť dohodnúť si schôdzky s miestnymi podnikateľmi a zistiť ich potreby. Pri lákaní nových obchodných klientov sa dobre pripravíme, vyrazíme von a nájdeme ľudí, ktorým môžeme poskytnúť služby, bez toho aby sme čakali,

až prídu oni k nám. Tiež aktívne hľadáme príležitosti ponúkať našim zákazníkom viac služieb, čo nielen zvýši naše predaje, ale hlavne zabezpečí väčšiu bezpečnosť zákazníkov a uľahčí im život. Ak napríklad niekto príde na výmenu pneumatík, vždy mu ponúkneme našu službu uskladnenia pneumatík, aby náš vzťah s ním pretrval aj mimo hlavnej sezóny. Keď ponúkame aj služby, skladá sa náš rok nielen z dvoch hlavných sezón, ale zo štyroch – dve z nich sú tradičné obdobia väčšiny výmen pneumatík a dve zahŕňajú celkovú starostlivosť o vozidlá našich zákazníkov prostredníctvom ďalších služieb. Konkrétne sezóny venované službám nám umožňujú venovať tejto oblasti plnú pozornosť a budovať našu schopnosť poskytovať zákazníkom jedno miesto pre riešenie všetkých ich potrieb. Naším cieľom je uspokojiť nie všetkých automobilových potrieb našich zákazníkov, a toto je jeden zo spôsobov, ako to dosiahnuť.

Vo všetkom, čo robíme, je naším hlavným cieľom robiť to, čo je pre zákazníka najlepšie a najbezpečnejšie. Plnenie očakávaní našich zákazníkov s radosťou je nielen niečo, o čo sa usilujeme, keď sa všetko darí. Je to ešte dôležitejšie, keď niekto príde s reklamáciou alebo nás požiada o niečo, čo z pozície profesionálov nemôžeme odporučiť. Aj v týchto náročnejších situáciách chceme vždy zaručiť, že zákazníci z nášho servisného centra odídu šťastnejší, ako keď do nej prišli.





Ako obsluhujeme našich zákazníkov

Kedykoľvek zákazník príde do servisného centra, snažíme sa najprv zariadiť, aby sa cítil vítaný. Aj keď sme zaneprázdnení, stačí ho vziať na vedomie a úprimne ho pozdraviť. Keď sa opýtame, ako mu môžeme pomôcť, je to nástroj, ktorý nám pomáha pochopiť jeho potreby, aby sme mu mohli ponúknuť vhodné riešenie. Informácie, ktoré o ňom ako o zákazníkovi máme, a jeho história v našom reťazci nám pomáhajú zaručiť, že bude mať bezpečnú cestu. Tiež to uľahčuje jeho život, pretože nám nemusí pri každej návšteve oznamovať históriu svojho vozidla. S cieľom čo najviac zjednodušiť rokovanie s nami zákazníci nemusia poznať technické termíny, pretože im všetky riešenia vysvetlíme ľahko zrozumiteľným spôsobom. Koniec koncov sme automobilovým partnerom, ktorý dáva zmysel.

Ak nedokážeme problém zákazníka vyriešiť dnes, rezervujeme mu návštevu na neskorší čas. Po dohodnutí ďalších krokov na základe tejto dohody aktualizujeme jeho účet a overíme správnosť jeho kontaktných údajov. Toto jednak zaručí, že ho môžeme kontaktovať ohľadom momentálne vykonávaných prác, ale tiež nám to umožní našim verným zákazníkom zasielať prispôsobené správy na podporu ich konkrétnych potrieb. Aktualizácia informácií je tiež vhodný čas pre ponuku ďalších služieb, ktoré by podľa nás vozidlo zákazníka mohlo potrebovať.

Zmluvy o úrovni servisu uľahčujú život nám i našim zákazníkom

Keď sa stretneme so zástupcom jedného z našich obchodných zákazníkov, napríklad vodičom kamiónu alebo niekým s automobilom na lízing, informácie v našom systéme obsahujú zmluvu o úrovni servisu tejto spoločnosti. Zmluva o úrovni služieb uľahčuje život nám aj nášmu klientovi. To preto, že udáva, aké služby potrebne pre jeho základné podnikanie zahŕňa. Napríklad u našich zákazníkov s vozovými parkami ide o služby, ktoré maximalizujú prevádzkyschopnosť ich vozových parkov. V priebehu celého stretnutia so zákazníkom ho môžeme podporovať pri výbere riešení, ktoré potrebuje, na základe našich znalostí, skúseností a nami vedenej histórie servisu jeho vozidiel. Toto sú zručnosti, ktoré môžeme vždy ďalej rozvíjať, a reťazec nás v tom podporuje: školenia a prax nám uľahčujú poskytovať našim zákazníkom tú najlepšiu možnú skúsenosť. Na rozvíjanie spôsobu poskytovania služieb našim zákazníkom, či už ide o spotrebiteľa alebo obchodných klientov, máme ľahký prístup k online zdrojom a školeniam napríklad prostredníctvom eAcademy.

Zákaznícka skúsenosť

aždý zákazník, ktorý sa na nás obráti online alebo vojde do nášho servisného centra, už si predstavil, ako bude jeho skúsenosť vyzeráť. Hoci nepoznáme jeho presné očakávania, ponukou štandardizovanej kvality nemôžeme nič pokaziť. Po výmene pneumatík napríklad predchádzajúce pneumatiky vždy umyjeme a pokiaľ sa nevyžaduje ich uskladnenie, uložíme ich vo vreci do kufru. Toto je príklad nami poskytovanej štandardizovanej kvality a pracovných pokynov, ktoré nám pomáhajú túto kvalitu vždy dosahovať. Poskytovanie štandardizovanej kvality a vynikajúce zákaznícke skúsenosti sú výnimočne dôležité v hlavnej sezóne, kedy sa stretávame s väčšinou našich zákazníkov. Preto sa dobre pripravujeme, absolvujeme školenia a vykonávame väčšinu vnútorného rozvoja pred sezónou – aby sme sa v najrušnejšom období mohli sústrediť na našich zákazníkov a správne vykonať prácu.

Zákaznícka skúsenosť je dôležitá pri všetkých kanáloch

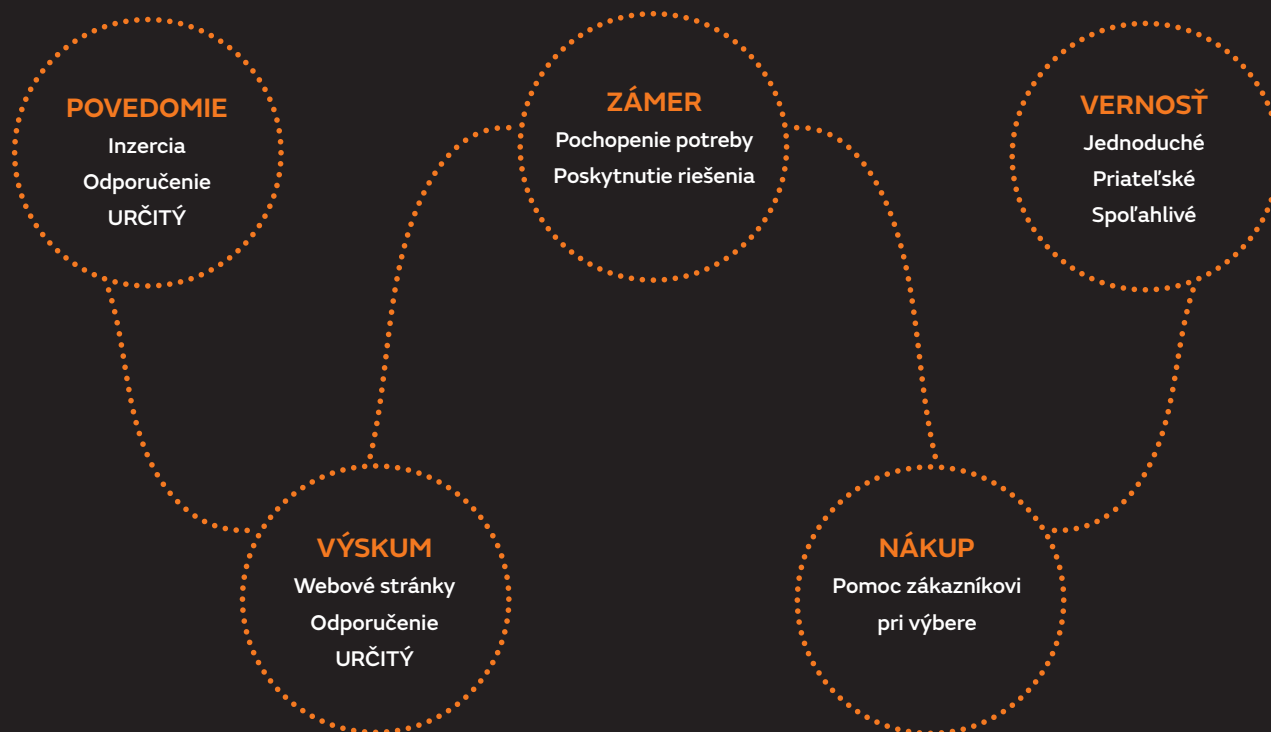
Nie všetci naši zákazníci prídu do servisného centra fyzicky, ale aj tak sú pre nás rovnako dôležití. Máme zákazníkov, ktorí naše produkty nakupujú online, a obchodných klientov, za ktorými jazdíme. Keď ideme obslúžiť našich zákazníkov mimo predajne, je dôležité, aby aj ich skúsenosť bola čo najlepšia. Vždy sa uistíme, že môžeme zákazníkovi na mieste poskytnúť našu plnú pozornosť – tým, že skontrolujeme, čo je zahrnuté v jeho zmluve o úrovni servisu, privezieme so sebou produkty a vybavenie, ktoré môžeme potrebovať, a zaručíme bezpečnosť seba a svojej práce.

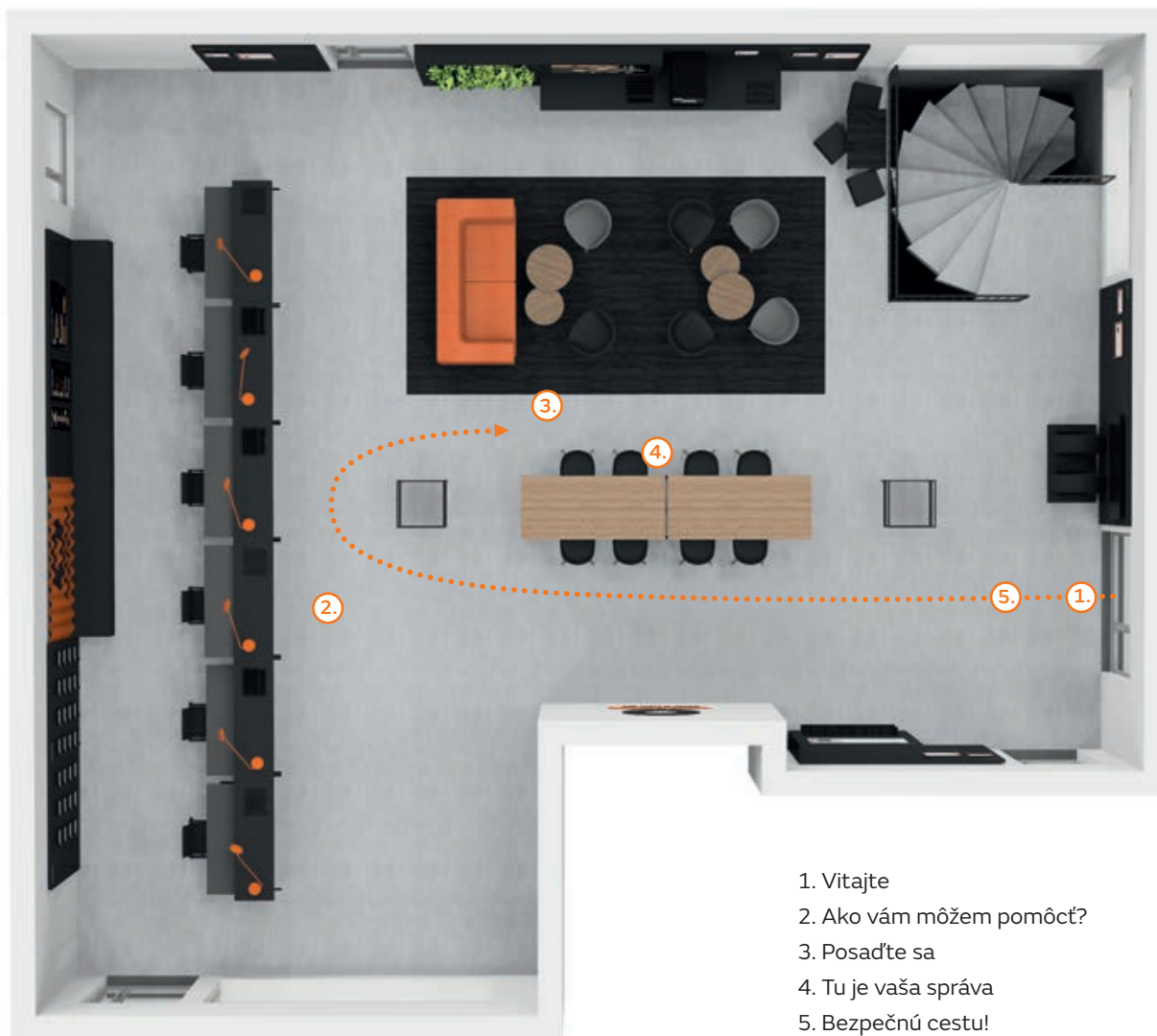
V spoločnosti Vianor veríme, že sa odlišujeme zákazníckou skúsenosťou, ktorú ponúkame: prémiové produkty kombinované s vysoko kvalitnými službami zaručujúce bezpečnú cestu. Naši zákazníci nás volia vďaka svojej skúsenosti, nie len kvôli cene našich produktov alebo služieb. Tým, že sa sústredíme na to, aby sme zákazníkovi poskytli najbezpečnejšiu možnú cestu, sa môžeme vyhnúť konkurovaniu iba na poli ceny. Ako hrdí profesionáli uznávame a pomáhame našim zákazníkovi pochopiť, že prémiové produkty a služby prémiovej kvality zaisťujúce bezpečnú cestu stoja za investíciou.

Všetko, čo robíme, a spôsob, akým to robíme, má vplyv na zákaznícku skúsenosť, či už pri osobnom stretnutí so zákazníkovi v servisnom centre alebo pri servise jeho vozidla. Vo všetkých našich kanáloch poskytujeme konzistentné služby a snažíme sa poskytovať čo najlepšiu zákaznícku skúsenosť bez ohľadu na kanál, cez ktorý so zákazníkmi komunikujeme. Napríklad neustále rozvíjame naše digitálne kanály, aby ich používanie bolo čo najjednoduchšie. Tiež sa snažíme online skúsenosť čo najviac priblížiť našim servisným centrá, aby s nami naši zákazníci mohli ľahko komunikovať rôznymi kanálmi.



Všetko, čo robíme,
a spôsob, akým to
robíme, má vplyv na
zákaznícku skúsenosť!





1. Vitajte
2. Ako vám môžem pomôcť?
3. Posad'te sa
4. Tu je vaša správa
5. Bezpečnú cestu!



04

Zákaznícke riešenia

Úplná ponuka služieb pre bezpečné cesty

Vďaka našej úplnej ponuke služieb dokážeme našim zákazníkom poskytnúť vždy to najlepšie riešenie. Pretože sa nachádzame na viacerých kanáloch, naši zákazníci sa na nás môžu online obrátiť vtedy, keď im to najviac vyhovuje. Digitálne nástroje, ktoré používame, nám pomáhajú vytvoriť tie najlepšie zákaznícke riešenia na mieru a ľahko vytvárať kombinácie produktov a služieb. Sme vynikajúci profesionáli, ktorí majú dosť skúseností, aby zákazníkovi poskytovali praktické odporúčania. Tieto odporúčania môžu zjednodušiť životy našich zákazníkov, zvýšiť ich bezpečnosť a pomôcť zachovať hodnotu ich vozidiel. Toto platí pre jednotlivých spotrebiteľov aj obchodných klientov, ktorým poskytujeme služby, a vďaka tomu sme vedúcou firmou vo svojom odvetví.

Sme hrdí na to, že dobre poznáme produkty a služby, ktoré ponúkame

Byť vynikajúcim profesionálom tiež znamená, že naša odbornosť a znalosť produktov sú aktuálne. Na začiatku sezóny sa napríklad venujeme štúdiu nových produktov – predovšetkým tých od spoločnosti Nokian

Tyres. dôležitým miestom, kde môžeme svoje vedomosti obnoviť, sú sezónne porady. Sme hrdí na to, že dobre poznáme produkty a služby, ktoré ponúkame. Tiež vieme, ako prebieha bezpečná montáž produktov, bez ohľadu na to, či sme zodpovední za ich predaj alebo montáž. Stopercentne poskytujeme štandardizovanú kvalitu vo všetkých našich predajniach a na všetkých kanáloch. Vďaka našej ponuke kompletných služieb a našej schopnosti poskytovať odporúčania dokážeme zákazníkom skutočne poskytnúť jediné miesto pre riešenie všetkých ich potrieb súvisiacich s riadením automobilov. Cieľ nášho reťazca je, aby zákazníci vo všetkých servisných centrách Vianor mohli očakávať podobný rad produktov a služieb. To je možné, pretože máme zjednotenú ponuku produktov a služieb podľa našich zásad na úrovni reťazca. Napriek tomu ale niektoré naše servisné centrá poskytujú služby špecifickým skupinám zákazníkov, čo ovplyvňuje šírku nášho portfólia produktov a služieb. Napríklad naše servisné centrá predajne v mestách nemusia mať nutne k dispozícii pneumatiky pre traktory. Vo všetkom čo robíme, sa snažíme naplniť všetky potreby našich zákazníkov a niekedy aj prekonať ich očakávania.

Zásady reťazca ohľadom úplnej ponuky produktov

Hoci môžeme niekedy o produktoch a službách hovoriť samostatne, v očiach našich zákazníkov ide z hľadiska spoločnosti Vianor o jednu a tú istú záležitosť. Služby nie sú niečím samostatným, ale dôležitou súčasťou produktov, ktoré ponúkame.

Najbezpečnejšie cesty podľa nás prebiehajú s pneumatikami Nokian Tyres

Portfólio produktov, ktoré ponúkame, je navrhnuté s ohľadom na rôzne miestne jazdné podmienky a cenové segmenty a zahŕňa produkty pre všetky potreby bez ohľadu na veľkosť peňaženky zákazníka. Aj tu je zásadná naša odbornosť: keď poznáme vozidlá našich zákazníkov, ich jazdný štýl a nájazd a odlišné jazdné podmienky, v ktorých sa pohybujú, môžeme pre nich vybrať správne pneumatiky. Najbezpečnejšie cesty podľa nás prebiehajú s pneumatikami Nokian Tyres, a preto ich zákazníkom vždy ponúkame ako prvé.

Jadro nášho radu produktov zahŕňa pneumatiky pre všetky typy vozidiel od malých automobilov po nákladné vozidlá, autobusy a ťažké stroje, takže naši jednotliví zákazníci aj obchodní klienti majú veľký výber. Okrem pneumatík pre všetky obdobia a podmienky tiež ponúkame iné produkty, ako sú ráfiky a systémy na monitorovanie tlaku v pneumatikách, ktoré jadro nášho produktového radu dopĺňajú.

Produkty, ktoré v spoločnosti Vianor ponúkame, a dodávateľa, s ktorými spolupracujeme, určujú naše zásady na úrovni reťazca. Zásady ponuky produktov na úrovni reťazca zaručujú, že dostávame najlepšie možné nákupné podmienky vrátane konkurencieschopných nákupných cien, ktoré prispievajú k našej úspešnosti a pomáhajú nám zachovať ziskovosť našich predajní. Čo je dôležitejšie, tieto zásady zaručujú, že všetci môžeme pracovať v bezpečnom prostredí a naši zákazníci môžu bezpečne jazdiť. Pri výbere dodávateľov reťazec hľadá dlhodobých a spoľahlivých partnerov, ktorí nám umožnia v dlhom časovom horizonte rásť a rozvíjať naše podnikanie. Čo sa týka produktov, vždy usilujeme o najvyššiu kvalitu v každom cenovom segmente a udržateľné a ekologické voľby. Dôležité je, že sa každý z nás môže vyjadriť k tomu, aké produkty a služby by mala ponuka nášho reťazca obsahovať.

SEZÓNNA A PARTNERSKÁ SCHÔDZA NA ÚČELY ROZHOVORU O PRODUKTOCH



Zisťujeme informácie o nových produktoch pre nadchádzajúcu sezónu a tiež rozširujeme svoje vedomosti o ostatných produktoch



Diskutujeme o tom, aké produkty a služby by sme v budúcnosti mali ponúkať.

Chceme našim zákazníkom poskytovať rovnako vysokú kvalitu a služby bez ohľadu na to, do ktorej z našich predajní prídu. Medzi príklady nami poskytovaných služieb patria montážne služby, služby týkajúce sa pneumatík, uskladnenie pneumatík, plánovaná údržba a opravy vozidiel. Rovnako ako v prípade našich produktov sú aj ponúkané služby diktované zásadami na úrovni reťazca. To nám v praxi umožňuje uchovať si v celom reťazci štandardizovanú kvalitu. Pomáha nám s tým ľahký prístup ku školeniam a zdrojom prostredníctvom služby Hakkapeliitta eAcademy, kde si môžeme rozšíriť naše znalosti produktov a rozvíjať svoje zručnosti.

U našich obchodných zákazníkov nejde len o to, že by sme im predávali produkty alebo služby, ktoré práve potrebujú. Snažíme sa podporovať ich podnikanie ako celok. To znamená, že veľa produktov a služieb, ktoré im ponúkame, nie sú uvedené v žiadnej brožúre. Namiesto toho majú klienti priradenú osobu, ktorá pozná ich podnikania a potreby a ktorej môžu zavolať vždy, keď potrebujú produkt alebo službu súvisiacu s automobilmi.

Produkty, ktoré predávame, sú bezpečné a ekologické

V celej našej ponuke služieb je hlavným aspektom udržateľnosť. V praxi to znamená, že výrobky, ktoré predávame, sú bezpečné a ekologické a že sa náš reťazec uistuje, že všetci naši dodávatelia poskytujú etické a bezpečné pracovné podmienky a pracovné postupy. Udržateľnosť sa navyše vzťahuje na spôsob, akým pracujeme, na naše zručnosti a vybavenie, ktoré používame. Vieme, ako vybavenie používať bezpečne, aby nikto neutrpel úraz, a ako správne zlikvidovať a recyklovať odpad, ako sú staré pneumatiky a olej.

Všetci sa môžeme podieľať na vývoji našich služieb

Význam tradičných i digitálnych služieb, ktoré poskytujeme, neustále rastie, takže sa stávajú stále viac dôležitou súčasťou našej ponuky. Dobrým príkladom služby s pridanou hodnotou je digitálny záznam údržby MyVianor, ktorý nám pomáha plniť potreby našich zákazníkov ešte lepšie ako predtým. Vývoj našich služieb nie je niečo, čo by robil vybraný tím. Vychádza prirodzene z ducha Hakkapeliitta a môžeme sa na ňom podieľať všetci. Naším cieľom je plniť všetky motoristické potreby našich zákazníkov.



Najbezpečnejšie cesty
podľa nás prebiehajú
s vozidlami s dobrým
servisom a produktmi
Nokian Tyres





Prvky interiérového dizajnu vytvárajúce jedinečný zážitok Vianor:

- Recepčia zákazníckych služieb s viditeľnou ponukou služieb v pozadí
- Viditeľné predstavenie značky s logom
- Pohodlná miestnosť pre zákazníkov s pohovkou a kontrastnou podlahou
- Miestnosť pre zákazníkov so stolom s elektrickými zásuvkami
- Zábava
- Kvalitná káva
- Magnetické modulárne prvky na múry, ktoré pomáhajú organizovať a zjednodušiť značkový obsah
- Informačné TV s inšpiratívnym značkovým obsahom
- Farebná schéma nábytku známej značky a formy vychádzajúce z vizuálnej identity Vianor.

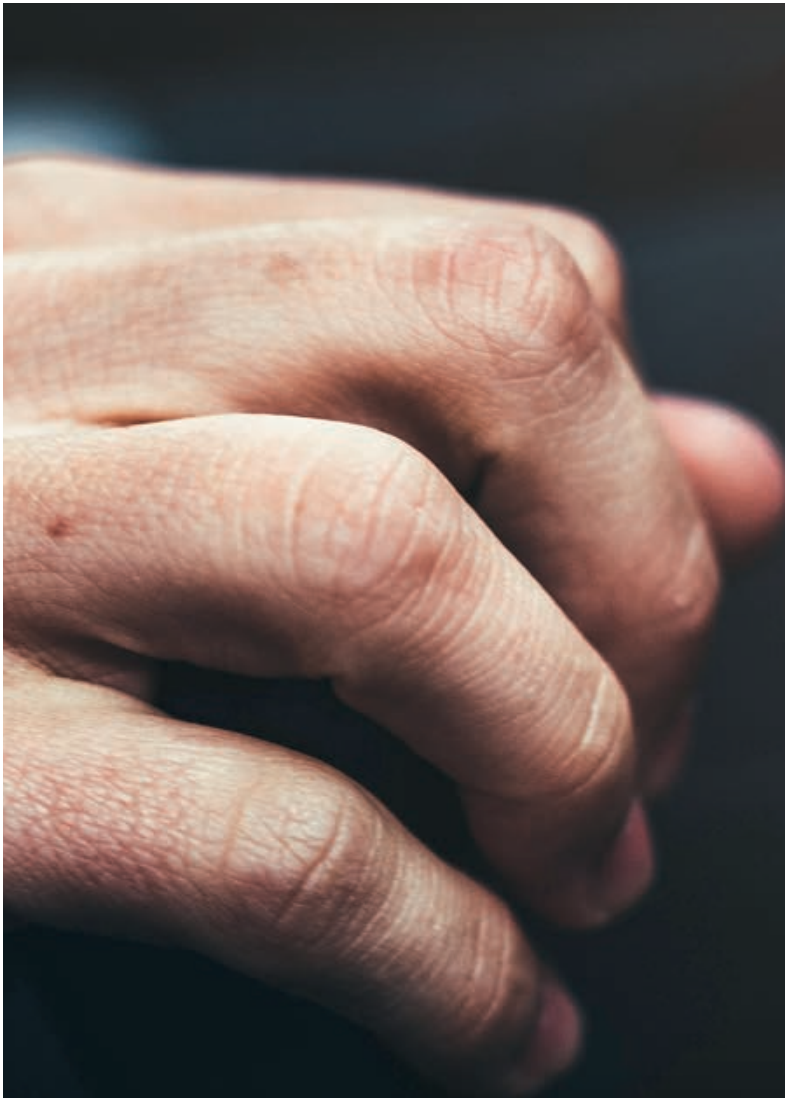






05

Vedenie a zamestnanecká skúsenosť



Spôsob, akým rodina Vianor vrátane vedúcich pracovníkov a členov tímu funguje, je definovaný duchom Hakkapeliitta a hodnotami podnikavosti, vynaliezavosti a tímového ducha. Ak naše rokovania a spôsob, akým spolupracujeme, odrážajú naše hodnoty, môžeme dosiahnuť úspech. Inými slovami – keď nás poháňa vôľa zvíťaziť, stáva sa našou hlavnou prioritou spokojnosť zákazníkov. Keď sa budeme aktívne deliť o svoje nápady na zlepšenie, môžeme sa všetci podieľať na tvorbe lepších a bezpečnejších pracovných podmienok. Keď si budeme navzájom pomáhať, deliť sa o informácie a snažiť sa udržať tímového ducha, môžeme si svoju prácu všetci užívať.

Z Vianor robíme Vianor my

Naši vedúci pracovníci nás podporujú a vedú nás k tomu, aby sme naplnili svoj potenciál a každé servisné centrum dosiahlo svoje ciele. Spoločne sme zodpovední za kvalitu, bezpečnosť a poskytovanie tej najlepšej možnej zákazníckej skúsenosti podľa našej koncepcie reťazca. Spolupracujeme ako tím a rovnako, ako naši vedúci pracovníci podporujú nás, podporujeme aj my ich. Keď konáme a spolupracujeme týmto spôsobom, naša rodina Vianor môže prekviť a dosahovať svoje ciele, skúsenosť našich zamestnancov je vynikajúca, naši zákazníci sú spokojní a nášmu podnikaniu sa darí dobre. Bez nás nie sme nič – my robíme z Vianor Vianor!

Vedenie – cesta k úspechu

Naše vedenie nám umožňuje uspieť. V našich servisných centrách pojem vedenie znamená veci, pomocou ktorých naši vedúci predajní vedú svoj tím k úspechu. Ide o jasné vyjadrenie, čo chceme dosiahnuť a čo sa od nás očakáva, a o spoluprácu s cieľom vytvoriť bezpečné pracovné prostredie, v ktorom môžeme dosahovať svoje ciele bez príliš veľkej pracovnej záťaže. Ide tiež o plánovanie, konzistenciu a zodpovednosť. Vedenie znamená snahu o inšpiráciu a povzbudenie a posunutie nás ako profesionálov a celej predajne na vyššiu úroveň.

Princípy nášho vedenia odrážajú naše hodnoty

Vo vedení sa naše hodnoty odrážajú v piatich princípoch: vedenie príkladom, rozvoj pracovníkov, ukázanie cesty vpred, podpora zdokonaľovanie a prijatie zodpovednosti za kvalitu a výsledky. Zodpovednosťou našich vedúcich pracovníkov je vytvoriť tie najlepšie možné podmienky, ktoré nám umožnia vykonávať vynikajúcu prácu, a tiež zabezpečiť, že sa nám všetkým podarí dosiahnuť stanovené ciele. V našich predajniach sa tieto princípy vedenia prenášajú do praxe mnohými spôsobmi. Naši vedúci pracovníci sami predstavujú ducha Hakkapeliitta a ich cieľom je nás svojím príkladom inšpirovať. Svojím férovým a úprimným správaním a dodržiavaním svojich sľubov sú našimi vzormi. Diskutujú s nami o rôznych záležitostiach a zaisťujú, aby boli pre nás prijímané rozhodnutia pochopiteľné.

Naši vedúci pracovníci tiež hľadajú spôsoby, ktorými môžeme my, ich tím, rozvíjať svoje zručnosti a prijímať nezávislé rozhodnutia. Vieme, že môžeme získať náročnejšie úlohy a viac zodpovednosti, ak o ne požiadame. Niekedy sa nám všetko nepodarí. To je v poriadku. spoločne sa môžeme zo všetkých ťažkostí poučiť.

Naši vedúci pracovníci hrajú zásadnú úlohu pri transformovaní našej firemnej stratégie na dlhodobejšie plán a na každodenné aktivity na úrovni predajne, čo nám ukazuje cestu vpred. Uistujú sa, že všetci poznáme svoje úlohy, a podporujú nás, aby sme ako tím mohli dosiahnuť svoje ciele. Tiež to znamená, že môžeme skúšať nové veci a deliť sa o skúsenosti, aby sme sa dopracovali k tým najlepším postupom.

S podporou našich vedúcich pracovníkov sme všetci zodpovední za kvalitu a výsledky svojej práce, aby sme mohli dodržať svoj sľub bezpečnej cesty pre všetkých našich zákazníkov a kolegov bez ohľadu na konkrétnu oblasť alebo servisné centrum.

Chceme vytvoriť nový štandard každodenného vedenia

Toto je druh vedenia, v ktorý veríme a ktorý sa všetci naši vedúci pracovníci snažia naplniť. Pretože chceme, aby sme všetci mali vynikajúcu zamestnaneckú skúsenosť, chceme vytvoriť nový štandard každodenného vedenia, kedy naši vedúci pracovníci nie sú len našimi manažérmi, ale aj trénermi.



HPrincípy vedúcich pracovníkov a vedenia Hakkapeliitta – čo to pre nás znamená?

VEDENIE PRÍKLADOM

Ku všetkým pracovníkom sa pristupuje rovnako a spravodlivo. Sme vypočutí, vieme o rozhodnutiach, ktoré sa nás týkajú, a môžeme veriť, že dané sľuby budú dodržané.

ROZVOJ PRACOVNÍKOV

Vymieňajú sa s nami znalosti a skúsenosti, takže môžeme konať nezávisle a venovať sa náročnejším úlohám. Ak sa nám niečo nepodarí na prvýkrát, získame podporu, aby sme to skúsili znova.

UKÁŽKA CESTY VPRED

Vieme jasne, o čo sa usilujeme a čo sa od nás očakáva. Máme k dispozícii podporu, rady a spätnú väzbu, ktoré potrebujeme, aby sme dosiahli svoje ciele.

PODPORA ZDOKONAĽOVANIA

Výzvy a prekážky nás nespomaľujú. Môžeme skúšať a implementovať nové veci. Poznáme najlepšie postupy, ktoré môžeme použiť v náročných situáciách.

PRIJATIE ZODPOVEDNOSTI ZA KVALITU A VÝSLEDKY

Máme inšpiratívne ciele a vieme, ako a do kedy ich dosiahnuť. Keď sa nám darí a prejavíme iniciatívu, slávime spolu.

Zamestnanecká skúsenosť: všetci sme súčasťou rodiny Vianor

Vedenie nám otvára cestu k úspechu, ale nemôžeme byť úspešní, ak nebudeme všetci mať vynikajúce zamestnaneckú skúsenosť. Zamestnaneckú skúsenosť v spoločnosti Vianor opisujeme pomocou štyroch prvkov. Tieto prvky – hrdosť a profesionalita, zmysel a zodpovednosť, pozitívny tímový duch a bezpečná a efektívna práca – vytvárajú atmosféru, v ktorej môžeme všetci, jednotlivo aj ako rodina, uspieť.

Predovšetkým sme všetci hrdými členmi rodiny Vianor: globálnej rodiny vynikajúcich profesionálov. Všetci máme právo a príležitosť rozvíjať svoje zručnosti, aby sme sa stali odborníkmi v nami vybranej oblasti, a vždy sa v práci zlepšujeme a učíme sa od členov nášho tímu. To v praxi môže znamenať napríklad striedanie práce – sledovanie kolegami pri práci v jeho oblasti a učenie sa z toho..

Všetci sa podieľame na zaistení bezpečnej cesty našich zákazníkov

Náš pocit zmysluplnosti vychádza zo starostlivosti o vozidlá našich zákazníkov najbezpečnejším možným spôsobom, aby sa mohli sústrediť na zariadení vecí, na ktorým im záleží najviac. Bez ohľadu na to, aké sú naše jednotlivé úlohy, sa všetci podieľame na zaistení bezpečnej cesty našich zákazníkov. Tiež platí, že čím viac sme schopní vlastnú prácu ovplyvniť, tým je zmyslupnejšia. V spoločnosti Vianor nie je predkladanie nápadov na zlepšenie privilégium iba niekoľkých vyvolených: v našej rodine môže každý predkladať svoje návrhy a nápady.





Máme za to, že pozitívny tímový duch vychádza z toho, že si seba navzájom vážime a dávame to najavo. Je to prakticky samozrejmé: diverzita je našou silnou stránkou. Každý člen rodiny Vianor má rovnaké príležitosti a ku všetkým sa správame rovnako bez ohľadu na našu rasu, etnickú príslušnosť alebo iné atribúty. Všetci sme pripravení vyvinúť extra úsilie, aby sme zistili, s čím môže náš kolega alebo zákazník potrebovať pomoc. Jasne definované pracovné úlohy a povinnosti nám umožňujú pracovať čo najlepšie a zároveň zaručiť bezpečnosť všetkých zúčastnených.

Všetci máme v práci právo na bezpečnú a efektívnu cestu. Začína to maličkosťami, ako je udržiavanie čistého pracovného prostredia a používanie správnych nástrojov a osobného bezpečnostného vybavenia pre danú úlohu. Keď zaisťujeme svoju bezpečnosť, zaisťujeme aj bezpečnosť našich zákazníkov.

Naše nápady a skúsenosti sú cenené

Svoju zamestnaneckú skúsenosť môžeme ovplyvniť nielen svojím konaním, ale aj poskytovaním spätnej väzby a vyjadrovaním nášho názoru prostredníctvom prieskumov alebo jednoducho rozhovorom s naším vedúcim. Naše nápady sú vypočuté a naše skúsenosti sú cenené. Každého zaujíma, ako sme na tom – nielen našich kolegov a nášho vlastného vedúceho, ale aj pracovníkov vedenia reťazca.

Keď tieto štyri prvky zamestnanecké skúsenosti – hrdosť a profesionalitu, zmysel a zodpovednosť, pozitívneho tímového ducha a bezpečnú a efektívnu prácu – aplikujeme každý deň, neustále sa budeme rozvíjať a zlepšovať. Nechceme sa rozvíjať iba po profesionálnej stránke, ale aj prispieť k rozvoju celého reťazca a bezpečnej cesty, ktorú ponúkame. To vo výsledku zaručí, že náš reťazec bude môcť byť aj naďalej úspešný.

Každodenné postupy na našej ceste k úspechu

Vedenie a zamestnanecká skúsenosť nie sú niečo z učebnice, ale reálne rokovania prítomné v našich každodenných postupoch. Na vyššej úrovni našu každodennú prácu určuje ročný obchodný plán na úrovni servisného centra. Keď vytvoríme plán na nadchádzajúci rok, všetci vedia, aké sú naše ciele, čo nás čaká a čo sa od nás očakáva. Naši vedúci pracovníci sú zodpovední za podrobnejšie stanovenie cieľov na úrovni servisného centra a plánovanie prevádzky servisného centra na základe obchodného plánu. Tu vznikajú tiež naše jednotlivé ciele.

Schádzame sa na našich pravidelných tímových stretnutiach

Na našich pravidelných tímových stretnutiach preberáme náš pokrok vzhľadom na náš plán a ciele. Ide o jedny z najdôležitejších príležitostí, pri ktorých sa všetci môžeme stretnúť, prebrať, ako sme na tom, a podeliť sa o dôležité obchodné informácie, ako sú predajné čísla a problémy s bezpečnosťou. Môžeme tu tiež prediskutovať nápady ohľadom ďalšieho rozvoja nášho servisného centra alebo zvýšenia našej bezpečnosti a samozrejme osláviť úspechy!

Tiež vedíme pravidelné individuálne diskusie o rozvoji, ktoré nám umožňujú prebrať náš výkon aj situáciu v práci a zároveň vyjadriť naše prania a očakávania do budúcnosti. Pri týchto individuálnych rozhovoroch s naším vedúcim si stanovíme ciele a tiež sa môžeme

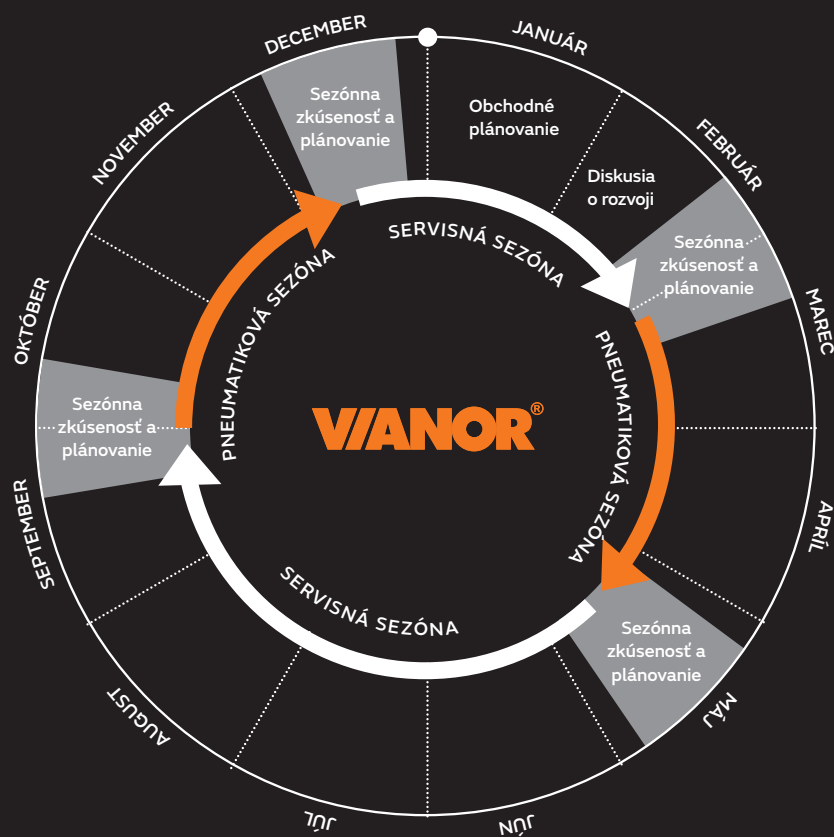
dohodnúť na vlastnom pláne rozvoja kompetencií, čo je praktický akčný plán na rozšírenie našich zručností. Aj keď najlepšie je učiť sa pri práci, máme príležitosť sa zúčastniť formálnych školiacich kurzov, napríklad prostredníctvom služby eAcademy, kde môžeme svoje zručnosti rozvíjať kedykoľvek a kdekoľvek.

Naše odvetvie je veľmi sezónne a v najrušnejších obdobiach v roku dochádza k dôkladnému prevereniu našej schopnosti udržať si tempo na našej ceste k úspechu. Keď sa na hektické obdobie pred nami dobre pripravíme, môžeme sa potom pri zvýšenej pracovnej záťaži sústrediť na rýchle a efektívne vybavovanie našich úloh. To znamená, že každý z nás je pripravený reagovať za všetky situácie, ktoré môžu nastať, a že sa môžeme počas tohto rušného obdobia vzájomne podporovať.

Keď najrušnejšie obdobie prejde, je dôležité analyzovať náš výkon a vyhodnotiť, ako sme obstáli. Otvorená konverzácia ohľadne toho, čo šlo dobre a čo by bolo možné vylepšiť (napríklad v našich procesoch a organizácii práce) nám pomáha sa z hlavnej sezóny poučiť a na tú nasledujúcu sa pripraviť ešte lepšie. Podelenie sa o to, čo sme sa naučili, navyše nepomáha iba nám: môže to v prípravách na budúcu sezónu pomôcť aj ostatným predajníam.



Hlavné aktivity v ročnom kalendári servisného centra



Obchodné plánovanie

Každoročné plány na úrovni predajne zahŕňajúce plánovanie operácií a stanovenie cieľov.

Diskusia o rozvoji

Individuálne diskusie o výkone a stanovenie cieľov s vedúcim pracovníkom.

Sezónna zkúsenosť a plánovanie

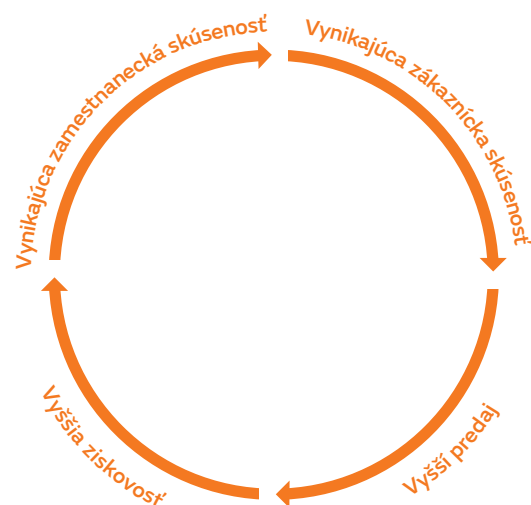
Zdieľanie zistení z predchádzajúcej sezóny a príprava na tú nadchádzajúcu.

Náš hlavný cieľ a kruh úspechu

Naším hlavným cieľom je poskytovať vynikajúcu zákaznícku skúsenosť. Máme za to, že cennú zákaznícku skúsenosť vytvárame my všetci a že začína vynikajúcou zamestnaneckou skúsenosťou. Spokojní zamestnanci zaručujú, že zákazníci z nášho servisného centra odídu šťastnejší, ako keď do nej prišli.

Vieme, že keď sú naši zákazníci spokojní, naše podnikanie je úspešné. Keď nám naši zákazníci dôverujú, sú nám verní a sme ich uprednostňovaným poskytovateľom pneumatík a automobilových služieb. To zvyšuje náš predaj a ziskovosť a vytvára ďalšie príležitosti pre náš rozvoj. Tiež to pozitívne ovplyvňuje skúsenosť našich zamestnancov.

V rámci nášho hlavného cieľa si môžeme stanoviť čiastkové ciele a mierka týkajúce sa zákazníckej skúsenosti, zamestnaneckej skúsenosti, predajov a ziskovosti. Môžeme tak sledovať, ako sa nám s ohľadom na tieto vytýčené ciele darí. Pomocou týchto mierok potom možno overiť, že skutočne dokážeme ísť, osloviť našich zákazníkov a poskytnúť im tú najbezpečnejšiu možnú cestu.



Vianor Handbook
2017