

Mi impegno ad essere **protagonista del cambiamento** per contribuire al raggiungimento della nostra missione:
**PRIMI NEL SERVIZIO,
PRIMI NEI PRODOTTI,
PRIMI NEI RISULTATI.**
Io sono la personificazione di questi valori.

1

Pensa alla sicurezza prima di tutto.

Ogni dipendente è responsabile della propria sicurezza, di quella dei suoi colleghi e Clienti. Ciascun dipendente ha il dovere di intraprendere ogni azione necessaria per eliminare i rischi di infortuni. All'inizio di ogni intervento controlla l'area di lavoro per eliminare eventuali rischi di incidenti o potenziali situazioni pericolose. Alla fine di ogni intervento controlla che l'area di lavoro sia sicura, pulita e in ordine.

2

Rispondi prontamente alle richieste dei Clienti.

Rispondi alle chiamate telefoniche sempre allo stesso modo e prima del terzo squillo: "(Nome Società), (Nome e Cognome), cosa posso fare per Lei?". Rispondi ad ogni chiamata telefonica o e-mail nello stesso giorno in cui le ricevi, lascia sempre un messaggio (o una e-mail) se il Cliente è irraggiungibile.

3

Visita il Cliente ogni volta che sei nel Suo edificio.

Comunica un senso di dinamicità ed efficienza nel tuo lavoro e tieni costantemente informato il tuo Cliente. Ogni volta che è possibile incontra il Cliente al tuo arrivo e prima di andartene, fornendo una sintesi del lavoro svolto. Chiedi sempre se c'è qualcos'altro che puoi fare per il Cliente e soprattutto ringrazialo per l'opportunità di lavorare con lui. Se il Cliente non è presente, lascia una nota riassuntiva o il tuo biglietto da visita.

4

Mantieni quello che prometti con puntualità ed inequivocabilmente.

Per questo non fare promesse che sai che la tua Azienda non può mantenere. Se sorgono delle difficoltà che ti impediscono di tenere fede a quanto promesso, contatta immediatamente il Cliente.

5

Rimani calmo quando il Cliente si lamenta.

Ascolta e rispondi in maniera calma e propositiva. Assumiti le responsabilità della lamentela e lavora per risolvere prontamente il problema. Ricorda che ogni lamentela offre l'opportunità di superare le aspettative del Cliente e di trasformare un'esperienza negativa in una positiva.

6

Preparati in vista di un incontro con il Cliente.

Concludi ogni incontro con un sommario delle azioni da intraprendere. Ricorda: se il Cliente ti chiede qualcosa, sei tu il responsabile della risposta. Tieni una traccia aggiornata di tutte le azioni in corso finché non saranno portate a termine e il Cliente non sarà completamente soddisfatto.

7

Pensa a te stesso come parte dell'organizzazione del Cliente in ogni progetto in cui lavori.

Devi essere gli occhi e le orecchie del Cliente. Proponi suggerimenti che aiuteranno i Clienti ad avere più successo.

8

Ricorda che sei sempre in vista.

Adotta un comportamento cordiale e sii costruttivo. Un sorriso aiuta molto a mantenere un'immagine positiva. Sii orgoglioso di come ti presenti. Sii orgoglioso del tuo lavoro e della tua Azienda.

9

Domandati cosa vuole il Cliente.

Poi lavora per andare oltre le Sue aspettative. Porta a buon fine ogni lavoro iniziato. Verifica sempre che tutti i problemi siano stati effettivamente risolti.

10

Ciascuno di noi è responsabile del proprio apprendimento e della propria crescita professionale.

Ampliando le conoscenze professionali aumentiamo la nostra capacità di essere utili all'Azienda ed ai Clienti.

11

Non accettare alcun compromesso sulla qualità del lavoro.

Non procedere senza avere risolto tutti i problemi. Applica gli strumenti di ACE per identificare le cause all'origine del problema e lavora per eliminarle.

12

Siamo una squadra, si vince o si perde tutti insieme.

Tocca a te costruire un ambiente di lavoro dove le necessità dei Clienti vengano accolte rapidamente facendo leva sull'esperienza e sulla conoscenza della tua Azienda e del Gruppo Ceam Partnership.

PARTNERSHIP
CEAM

nel servizio
1

I nostri Principi