



Ügyfél- és partnerkapcsolatok viselkedési szabályozása

Cél:

A SlavkaSk célja, hogy minden telephelyén azonos színvonalú, professzionális és tiszteletteljes ügyfél- és partnerkapcsolat valósuljon meg. A szabályozás biztosítja, hogy a szervezet nemzetközi jó hírre és hitelessége minden helyzetben megőrződjön.

1. Általános magatartási elvek

- Minden munkatárs köteles udvarias, segítőkész és professzionális magatartást tanúsítani az ügyfelekkel, látogatókkal és partnerekkel szemben.
- Megkülönböztetés semmilyen formában nem megengedett. A SlavkaSk n.o. minden emberrel azonos tisztelettel bánt.
- A kommunikáció során a helyi nyelv ismerete előnyt jelent, de minden telephelyen biztosítani kell legalább egy angolul beszélő kapcsolattartó jelenlétét.

2. Megjelenés, öltözet és tisztaság

- A ruházat és megjelenés szabályozása már korábban elrendelésre került, de külön hangsúlyozandó, hogy minden alkalmazott csak az egységes, előírt megjelenés szerint tartózkodhat munkahelyén.
- Irodai személyzet kizárólag vasalt kék ingben, fekete nadrágban dolgozhat. A SlavkaSk logóval ellátott kitűző viselése kötelező.
- Vendégek kék védősisakot viselnek, amelyet a beléptetéskor kapnak meg.
- A tárgyalók, irodák és fogadótér tisztasága folyamatosan fenntartandó. Ezek a terek nem lehetnek szennyezettek, elhanyagoltak, vagy zsúfoltak. A napi takarítás és rendfenntartás ellenőrzött és dokumentált módon történik.

3. Vendégek fogadása

- Vendéget csak előzetes engedéllyel, a központ értesítése mellett lehet fogadni.
- Vendégfogadás során kávé, tea és ivóvíz kínálása kötelező. Ezeket mindig tiszta, rendezetten előkészített környezetben kell felszolgálni.
- Minden vendéget kísérő vezet végig az üzem területén, és kizárólag a kijelölt helyeken tartózkodhatnak.

4. Kommunikáció és információadás

- Tilos a vállalat belső működésére, üzleti adatainak részleteire vagy harmadik felekre vonatkozó információk kiadása.
- Minden tárgyalásról, látogatásról írásos emlékeztetőt vagy jegyzőkönyvet kell készíteni, amelyet a központ archivál.

5. Helyi sajátosságok figyelembevétele

- A viselkedési normák betartása mellett mindig kötelező figyelembe venni a helyi kulturális, vallási és társadalmi szokásokat.

- A protokoll minden telephelyen a helyi szokásokkal összhangban, mégis a SlavkaSk nemzetközi elvárásainak megfelelően történik.

A szabályozást elrendelte:

Czakó Ignác, a SlavkaSk nemzetközi nonprofit szervezet elnöke