



Regulácia správania v oblasti vzťahov so zákazníkmi a partnermi

Ciel:

Cieľom spoločnosti SlavkaSk je zabezpečiť rovnakú úroveň profesionálnych a rešpektujúcich vzťahov so zákazníkmi a partnermi na všetkých svojich prevádzkach. Táto regulácia zaručuje, že medzinárodná povesť a dôveryhodnosť organizácie bude za každých okolností zachovaná.

1. Všeobecné zásady správania

- Každý zamestnanec je povinný správať sa zdvorilo, ochotne a profesionálne voči zákazníkom, návštevníkom a partnerom.
- Akákoľvek forma diskriminácie je nepripustná. SlavkaSk n.o. zaobchádza s každým človekom s rovnakou úctou.
- Znalosť miestneho jazyka je výhodou pri komunikácii, no na každej prevádzke musí byť prítomný aspoň jeden kontaktný pracovník hovoriaci po anglicky.

2. Vzhľad, oblečenie a čistota

- Predpisy týkajúce sa oblečenia a vzhľadu boli už predtým nariadené, avšak je potrebné zdôrazniť, že každý zamestnanec sa na pracovisku môže pohybovať len v predpísanom jednotnom oblečení.
- Kancelársky personál môže pracovať výlučne vo vyžehlených modrých košeliach a čiernych nohaviciach. Nosenie menovky so SlavkaSk logom je povinné.
- Návštevníci nosia modrú ochrannú prilbu, ktorú dostanú pri vstupe.
- Čistota zasadacích miestností, kancelárií a recepcie musí byť neustále udržiavaná. Tieto priestory nesmú byť špinavé, zanedbané ani preplnené. Denné upratovanie a udržiavanie poriadku prebieha kontrolovaným a dokumentovaným spôsobom.

3. Prijímanie návštev

- Návštevu je možné prijať len s predchádzajúcim povolením a po informovaní centrálneho úradu.
- Počas návštevy je povinné ponúknuť kávu, čaj a pitnú vodu. Tieto nápoje musia byť podávané v čistom a upravenom prostredí.
- Každého návštevníka sprevádza určená osoba a smie sa pohybovať výhradne vo vopred určených zónach.

4. Komunikácia a poskytovanie informácií

- Poskytovanie informácií o internom fungovaní spoločnosti, obchodných údajoch alebo tretích stranách je zakázané.
- Zo všetkých rokovaní a návštev musí byť vyhotovený písomný záznam alebo zápisnica, ktorá sa archivuje v centrále.

5. Zohľadnenie miestnych špecifik

- Pri dodržiavaní pravidiel správania je vždy povinné rešpektovať miestne kultúrne, náboženské a

spoločenské zvyklosti.

- Protokol na jednotlivých prevádzkach sa riadi miestnymi zvykmi, no zároveň musí spĺňať medzinárodné štandardy a očakávania SlavkaSk.

Nariadenie vydal:

Ignác Czakó, predseda medzinárodnej neziskovej organizácie SlavkaSk