

ATIKING = KVALITA + DOBRÁ CENA + RYCHLOST + SPOLEHLIVOST

Naším cílem je:

co nejlépe uspokojit potřeby našeho zákazníka, tak aby svou další zakázku bez váhání svěřil naší organizaci. neustále zlepšovat kvalitu našich služeb, a to jak z věcného, tak i z časového hlediska.

Naše heslo:

"Jsme nejlepší a zítra budeme ještě lepší! Naši zákazníci to vědí, a proto se k nám rádi vracíjí."



A	Zákazník
	<ul style="list-style-type: none"> je od počátku až do konce svého styku ve spojení pouze s jedním pracovníkem (nebo týmem do max. počtu 3 osob).
	<ul style="list-style-type: none"> zná jméno své kontaktní osoby, která s ním jedná od nabídky, přes objednávku až po předání výrobku.
	<ul style="list-style-type: none"> musí mít dobrý dojem již při zaparkování vozidla a vstupu do firmy.
	<ul style="list-style-type: none"> nesmí být obtěžován žádným dalším pracovníkem, který by mu kladl otázky, zdržoval ho.
	<ul style="list-style-type: none"> musí být během pracovní doby obslužen kdykoliv, a to i během podnikové přestávky na oběd nebo svačinu.
	<ul style="list-style-type: none"> musí při vstupu do firmy dostat pokud možno vyčerpávající informace o službách firmy. musí nabýt dojem, že problematice rozumí a má dostatek základních odborných informací pro další jednání s pracovníkem firmy.
B	<ul style="list-style-type: none"> Pracovníci jsou pečlivě vybíráni a vedeni k tomu, aby působili přívětivě, klidně, přátelsky a měli velmi dobré odborné znalosti.
	<ul style="list-style-type: none"> Musí mít schopnost trpělivě vyslechnout přání zákazníka, poradit a navrhnout takové řešení, aby výsledek byl co nejlepší.
	<ul style="list-style-type: none"> Jednání probíhá pokud možno v sedě, u stolu "z očí do očí".
	<ul style="list-style-type: none"> Zájem zákazníka (kontrolní funkci) zastupuje vedoucí pracovník organizace, který nemusí být jednání osobně přítomen, ale atmosféru a jednání pracovníků sleduje, případně koordinuje. Činí tak jak v zájmu konkrétního zákazníka, tak i v zájmu ostatních zákazníků a rovněž v zájmu firmy.
C	vrcholové vedení se zavazuje:
	<ul style="list-style-type: none"> Všechny výše uvedené oblasti zdokonalovat, rozvíjet a vylepšovat
	<ul style="list-style-type: none"> Vytvářet a poskytovat zdroje pro splnění těchto záměrů
	<ul style="list-style-type: none"> Aktivně rozvíjet celý systém řízení kvality společnosti
	<ul style="list-style-type: none"> Při využití externích dodavatelů na řešení jednotlivých procesů, firma zodpovídá za řízení (záznamy o přezkoumání a ověřování) tohoto procesu a rizicích s ním spojených
	<ul style="list-style-type: none"> vytváření, implementaci a udržení procesů potřebných pro SMK
	<ul style="list-style-type: none"> podporování povědomí o závažnosti požadavků zákazníka v rámci celé organizace
	<ul style="list-style-type: none"> spolupráci s externími stranami v záležitostech vztahujících se k SMK plnění právních požadavků týkajících se realizace produktu.

