

Ootuste täitmine on miinimumtase



Näidake üles usaldusväarsust



Praktikal tuginev õpe



Vopak'i väärtused



TEENINDUS

Vopak'i teeninduspõhimõtted

“Meie jaoks on
lubaduste täitmine
miinimumtase”

Usalduse võitmise võti on usaldusväarsus. Kandke alati hoolt klientide ootuste täitmise eest, võimalusel ületage need.

Kuidas seda saavutada?

- Tehke kõik, mis tarvis – püstitage selged eesmärgid ja saavutage need oma tegevuse kaudu, õigeaegselt ning eelarve piires.
- Rakendage positiivseid ja ennetavaid meetmeid teenuste osutamise tagamiseks.
- Andke klientidele ennetavalt ja regulaarselt tagasisidet.
- Lahendage probleeme kiirelt ja vastutustundlikult, ohutuse arvelt järeleandmisi tegemata.
- Mõõtke tegelikke tulemusi võrdluses kokkulepitud teenindustasemetega.

Organisatsiooni ühine maine kujuneb ja väljendub isikliku usaldusväarsuse ning aususe kaudu. Isiklik usaldusväarsus seisneb oma lubaduste täitmisel.

Kuidas seda saavutada?

- Täitke lubadused ja vastake ootustele.
- Arutlege OTK- ja kvaliteediküsimusi regulaarselt kõigi asjasse puutuvate isikutega.
- Kaitske klientide tooteid ja teavet.
- Austage klientide teabe konfidentsiaalsust.
- Kui miski läheb valesti, andke sellest avameelselt ja ausalt teada.
- Teavitage kõigist vahejuhtumitest.

Klientide ootuste täitmiseks ja ületamiseks liigume pideva töökultuuri täiustumise suunas, õppides klientide tagasisidest ja rakendades saadud teavet oma töö parendamiseks.

Kuidas seda saavutada?

- Reageerige tõsiselt klientide rahulolematuse kõigi ilmingute suhtes.
- Aktiivne kuulamine, mõistev suhtumine.
- Ringkaitse vältimine.
- Igale veale peab järgnema siiras vabandus.
- Registreerige klientide igasugune tagasiside ja kaebused.
- Kõigi kaebuste hoolikas juurdlus ja põhjuste väljaselgitamine.
- Kiired abinõud kaebuste lahendamiseks.
- Kasutage kõiki kogemusi õppimiseks ja arenguks.

Teie teod ja käitumine peaksid kõikvõimaliku kliendisuhtluse raames lähtuma Vopak'i väärtustest:

- **Professionaalsus:** püüelge alati kõrgeimate standardite poole.
- **Teenindus:** meie tähtsaim toode – täidame alati oma lubadused.
- **Ausus:** kestvate suhete alus.
- **Paremaks muutumine:** avatud suhtluse, loovuse ja tulemuste pideva hindamise kaudu.
- **Teovalmidus:** kiireks ja oskuslikuks tegutsemiseks vajalik kohanemisvõime, paindlikkus ning reageerimisvõime.
- **Olukorra peremeheks olemine:** vastutuse võtmine ja algatusvõime ülesnäitamine kliendi ning firma parimates huvides.
- **Kirglikkus:** entusiasm, lojaalsus ja pühendumine; me usume oma tegevusse.



Sissejuhatus



Vopak on maailma juhtiv vedellasti hoiustamisteenuste pakkuja. Saavutatu säilitamiseks ja oma juhtiva rolli edasiseks tugevdamiseks oleme sõnastanud pikaajalise strateegia, mis põhineb meie selgel tulevikumissioonil. Meie sihiks on saada üleilmseks hoiustamisfirmaks number üks, tuginedes oivalisusele ja kehtestades uusi standardeid ohutuse, operatsioonide ning klienditeeninduse alal. Oma klientide ootusi suudame ületada vaid juhul, kui iga töötaja mõistab, kui tähtis on olla niisuguse ülemaailmse meeskonna liige, mille ettekujutus suurepärasest teenindusest on sama, olenemata asukohast, rollist ja kohustustest. Käesolev brošüür annab ülevaate meie peamistest teeninduspõhimõtetest. Igaüks peaks neid põhimõtteid teadma ja oma töös rakendama. Meie missiooni elluviimine sõltub teist.

Juhatuse nimel,

Eelco Hoekstra

Esmaklassiline teenindus



Usaldusväarsus on Vopak'i teenuste lahutamatuks koostisosaks.

Millal on meie teenused esmaklassilised?

- Kui klient tunnistab: "Ma usaldan teid".
- Kui kliendi meelerahu on tagatud.
- Kui me ületame klientide ootuseid.
- Kui me suudame klientidele vajadusel häid valikuvõimalusi pakkuda.
- Kui klient teab, mida protsessi käigus järgmiseks oodata on.
- Kui täidame vähemalt oma lubadused.
- Kui teenus on kohandatud kliendi eriomaste vajadustega – kõik kliendid on erinevad!

Kellele me igapäevaselt teenuseid osutame?

- Välisklientidele.
- Siseklientidele.
- Klientide teenusepakkujatele – nt veofirmad, vahendajad, inspekterimisfirmad.

Igaüks meist on esmaklassilise teeninduse eest vastutav, olgu tegemist siis kas välis- või sisekliendiga.

Kuidas saavutada teenuste esmaklassilisus?

Tee esmaklassilise teeninduse juurde põhineb Vopak'i kuuel teeninduspõhimõttel:

- Mõistke oma klienti.
- Pöörake üksikasjadele tähelepanu.
- Määratlege selged ootused.
- Ootuste täitmine on miinimumtase.
- Näidake üles usaldusväarsust.
- Praktikal tuginev õpe.

Ning järgige alati Vopak'i väärtuseid.

Mõistke oma klienti



Vopak'i kõigi töötajate isiklik lähenemine klientidele määrab kindlaks suhtluse laadi ja loob ülimalt tähtsa esmamulje, mis kestvate kliendisuhete loomisel ning ülesehitamisel niivõrd oluline on. Me peame mõistma, mis on meie klientidele tähtis, ning seadma selle enda jaoks võrdselt tähtsale kohale.

Kuidas seda saavutada?

- Valmistuge hoolikalt igaks kontaktiks kliendiga.
- Kuulake aktiivselt ja tähelepanelikult, ärge segage vahele.
- Olge küsimusi esitades avatud.
- Keskenduge lahendustele.
- Ennetage klientide vajadusi.

Pöörake tähelepanu üksikasjadele



Siirast hoolimisest annavad märku üksikasjad, väikesed žestid ja vastutulekud. Olge täpne kõigis oma tegevustes ja nendest ülevaate andmisel.

Kuidas seda saavutada?

- Olge suheldes alati hoolikas.
- Vastake kõnele kiiresti.
- Vestelge viisakalt ja sõbralikult.
- Näidake üles huvi.
- Olge märkusi esitades positiivne.

Määratlege selged ootused



Ootuste väljaselgitamise eelduseks on tõhus suhtlus. Kui kõik osapooled püüdvad ühiste eesmärkide poole, hoiab see kokku aega ja vaeva ning väldib konflikte.

Kuidas seda saavutada?

- Leppige kokku ühised nõuded.
- Sõlmige selged vastastikused kokkulepped.
- Vormistage vastastikused kokkulepped teenuselepingutega.
- Edastage kokkulepped kirjalikult kõigile asjaomastele Vopak'i allüksustele.