

Teenindus



“Vopak’i väärtuseid järgides muudame oma firma veelgi tugevamaks”

Teenindus on üle kõige

Vopak’i tähtsaim toode on teenindus. Meie äri püsib teenindusel. Suunitlusest teenindusele räägivad selget keelt nii meie tegevus kui ka ettevõtte maine. Me mõistame oma klientide soove ja ootusi ning pakume neile vastavaid kõrgeima kvaliteediga teenuseid, kuid ei piirdu sellega. Me kuulame kaebused ära ja võtame nende osas midagi ette. Kõike, mida teeme hästi, teeme teistest paremini. Me teame oma piire ja palume teistelt abi valdkondades, kus me end kõige kindlamalt ei tunne. Meie moto kohaselt täidame alati oma lubadused, kuid ei luba eales rohkem, kui täita suudame.

Kirglikkus



Kirglikkus/osavõtlikkus

See väärtus tuleb otse südamest. Kirglikkus väljendub entusiasmi, lojaalsuse ja pühendumise kaudu. Me teeme kõike positiivse suhtumisega, millest annavad tunnistust vastav käitumine ja naeratus näol. Me usume sellesse, mida teeme, ja teeme seda esmaklassiliselt. Me suhtume osavõtlikult kõigisse, kellega koostööd teeme – see kehtib nii kolleegide kui ka klientide suhtes. Sellest sõltub meie omavaheline suhtlus ja üksteise motiveerimine. Me mõistame ja austame teisi inimesi; me suudame neile kaasa tunda ning end vajadusel nende olukorda asetada.

Teovalmidus



Teovalmidus: kohanemisvõime, paindlikkus ja reageerimisvõime

Vopak’i töötajad on alati valvsad, sest kiire ja oskuslik tegutsemine eeldab arvestamist sellega, mis nende ja ettevõtte jaoks tähtis on. Lihtne on ilus! Meie vahendid on lihtsad ja vahetud ega muuda elu raskemaks kui tingimata vajalik. Me suudame muutuvatele olukordadele ja nõudmistele kiiresti reageerida, kasutades selleks ära oma ametioskusi, paindlikkust ning töökeskkonnast arusaamist. Meie reageerimisvalmidus ja -võime panevad paika meie eelised.

Vopak’i väärtused



- Vopak’i väärtused kehtivad meie kõigi tegevuste suhtes.
- Lugege need läbi, tehke endale selgeks ja pidage neist kinni.
- Arutage neid teistega. Analüüsige oma tegusid ja käitumist meie väärtustest lähtuvalt.
- Nõnda täiustame oma tööd ja saame kasu ka isiklikul tasandil.

VÄÄRTUSED

Vopak’i väärtused



Sissejuhatus



Vopak'i väärtustel põhineb meie isiklik käitumine Vopak'i organisatsioonis. Väärtused peaksid olema meile toeks iga kord, kui keerukas olukorras tuleb vastu võtta õige otsus. See väärtuste kombinatsioon on Vopak'i ainulaadsuse aluseks. Väärtused seovad ja toetavad meid oma töös kõikjal maailmas. Vopak'i seitse väärtust on määratletud nõnda, et me neid jagada, õppida ja edendada saaksime. Vopak'i väärtusi järgides muudame oma firma veelgi tugevamaks ja teie elu lihtsamaks. Veelgi tähtsam on see, et Vopak'i väärtuste järgimine oma töös tõstab uhkustunnet saavutatud edusammude ja mõõdetud tulemuste üle. Üheskoos muudame maailma!

Juhatuse nimel,

Eelco Hoekstra

Vopak'i seitsme väärtuse lühiülevaade



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.
Vastutus: vastutuse võtmine ja algatusvõime ülesnäitamine kliendi ning firma parimates huvides.
Kirglikkus: entusiasm, lojaalsus ja pühendumine; me usume oma tegevusse.

Ausus



Ausus, rikkumatus ja korralikkus
Vopak püüdleb kestvate suhete poole. Sellest tulenevalt on iga Vopak'i töötaja kohustatud olema aus, olenemata sellest, kellega tal tegemist on. Kõigiga tuleks käituda ausalt, usaldusväärset ja austavalt – olgu tegu kolleegide, klientide, partnerettevõtete personali või isiklike sõpradega. Aususe puudumine toob kiirelt kaasa usaldusväärse kaotamise.

Professionaalsus



Me oleme professionaalid, kes püüdleme oma tegevuses kõrgeimate standardite poole. See on Vopak'i kaubamärgi üheks nurgakivi. Professionaalsus hõlmab mõisteid nagu asjatundlikkus, teadmised, kogemused, usaldusväärsus ja pädevus. Selle alla kuulub ka oma piiride teadmine ja katteta lubaduste jagamise vältimine.

Paremaks muutumine



Pidev paremaks muutumine
Esmaklassilisuse eeltingimuseks on paremaks muutumine – mitte üksnes teadmiste, vaid ka teguviiside seisukohast. Me mõtleme ette ja ennetame klientide või keskkonna ootusi meie suhtes. Peame lugu avatud suhtluse kaudu edastatavast konstruktiivsest kriitikast iseenda ja kolleegide suhtes. Antud kontekstis on meie käitumise võtmelementideks loovus ja tulemuste hindamine. "Paigalseis tähendab tagasiminekut".

Vastutus



Vastutus tähendab meetmete iseseisvat rakendamist probleemide kellegi teise kaela ajamise asemel. Vastutavana käituvad töötajad on edukamad suhtluses teiste töötajatega, oma töös ja ärimaailmas üldiselt. Nad on pühendunud ja vastutustundlikud. Me julgeme teha otsuseid ja tegutseda algatusvõimeliselt. Me julgeme oma arvamuse välja öelda, mõtleme oma tegevuse läbi ja rakendame meetmed, mis on ettevõtte, kolleegide ning meie endi jaoks parimad.