

BEMÖTANDEPOLICY

Denna dag, 20220101, har följande policy upprättats för Lingua Communication Nordic AB nedan kallat "företaget".

Bakgrund

Ditt sätt att bemöta företagets olika affärskontakter är av avgörande betydelse för hur väl företaget lyckas i jämförelse med våra konkurrenter. Därför vill vi från ledningen ha ett pågående samtal med våra anställda kring denna policy och hur de olika aspekterna av kundbemötande kan utformas för att på bästa sätt nå företagets mål. Detta så att policyn blir ett levande dokument som speglar företagets värderingar och visar riktningen för hur alla i företaget tar ansvar för bemötande och hur man uppträder som representant för företaget.

Syfte

Denna policy har tillkommit för att skapa tydlighet kring hur alla anställda bör uppträda och hur umgänget bör se ut i företaget kollegor emellan och gentemot kunder och andra affärskontakter. Det gäller till exempel hur man klär sig men även hur man betar sig i det sociala umgänget.

Riktlinjer

Alla i företaget ska medverka till ett positivt samspel anställda emellan eftersom detta påverkar stämningen på arbetsplatsen vilket i sin tur påverkar hur vi bemöter kunder, samarbetspartners, leverantörer och andra affärskontakter.

Företagets värderingar innebär till exempel att alla medarbetare ska vara professionella, aktiva och ansvarstagande i sitt yrkesutövande. Umgänget anställda emellan samt mellan anställda och företagets affärskontakter ska präglas av respekt och omtanke. Ett vinnande sätt är att överraska våra kunder genom att överträffa deras förväntningar. Alla medarbetare är lika viktiga för vår framgång. I det dagliga arbetet har vi alla ett gemensamt uppdrag: Att vara öppna för nya utmaningar, att skapa trivsel och att bidra till en god stämning.

Vi hjälper andra och varandra och inser att nöjda kunder inte är något soloarbete utan uppnås genom att vi gemensamt bygger en organisation som tar hand om företagets kunder. Till detta hör att alla anstränger sig för att se det som behöver göras och månar om ett förtroendefullt uppträdande, ett vårdat yttre samt att vara trevlig och tillmötesgående.

Med ett vårdat yttre menas grundläggande saker som hela och rena kläder, att man sköter sitt utseende och hygien samt inte använder allt för utmärkande kroppsprydnad. Medarbetare bör inte klä sig alltför utmanande eller ha extrema frisyrier. För de som är säljare med direktkontakt med företagets kunder är klädseln kavaj för män och dräkt eller liknande för kvinnor. För de som tilldelas arbetskläder gäller att dessa alltid ska användas i arbetet samt att den anställde själv ser till att de är hela och rena.

Tänk också på att det finns personer som har allergi och problem med starka dofter. Iaktta därför återhållsamhet med starkt luktande parfymer.

Ledningens ser positivt på egna initiativ och att medarbetare driver servicefrågan genom att vara aktiva i att hitta på bra sätt att bemöta kunderna och ge service i linje med företagets mål och affärsplan.

Ärlighet och att vara förtroendeingivande är grundvärden i företaget och verksamheten bedrivs med integritet och i enlighet med de lagar, regler och förordningar som finns i samhället. Allt i företaget ska följa de etiska värderingar som företaget står för och dessa principer ska återspeglas i alla beslut och handlingar.

Ansvar

Företagets chefer ansvarar för att alla anställda inom bolaget är förtrogna med företagets Bemötandepolicy, men det ligger på individens ansvar att följa den. Att bryta mot företagets Bemötandepolicy kan leda till disciplinära påföljder.