



ORGANIZACIJA ODJELA ZA SERVISNE USLUGE KORISNICIMA U SKLADU S POSLOVNOM FILOZOFIJOM TVRTKE KIRBY®

Tvrtka Kirby je svjesna da je razvoj kvalitetnog odnosa s korisnicima važan za poslovanje i uspjeh tvrtke. Težnja savršenoj usluzi i podršci kupcima bit je poslovanja tvrtke, a tome posebno mora težiti ovlašteni Kirby Servisni Centar distributera. Ovlašteni Kirby Servisni Centar podvrgnut je strogim provjerama prije no što se kao takav prizna. Pritom mora dokazati daje odlučno opredijeljen za Kirbyevu poslovnu politiku SAVRŠENSTVA USLUGE KORISNICIMA.

POJAŠNJENJE SVRHE:

Uloga servisnog odjela je održavanje najviše razine usluge korisnicima, osiguravajući time da niti jedan vlasnik Kirbya nikad neće učiniti upitnim svoj izbor ili posumnjati u svoju odluku o uporabi Kirbyevih proizvoda. Dostojan odnos s korisnicima potvrdit će tijekom puno godina stvarani ugled Tvrtke, temeljen na kvaliteti, pouzdanosti i učinku. Djelujući na taj način, ovlašteni Kirby Servisni Centar će izgraditi povjerenje korisnika prema Tvrtki i proizvodima.

Slijedeća mjerila za vođenje uspješnog servisnog odjela služe kao smjernice distributeru za razvoj poslovanja i jačanje tržišne pozicije. Ta su mjerila ujedno i kriterij za dodjelu kategorije OVLAŠTENI KIRBY SERVISNI CENTAR S 5 ZVJEZDICA ("FIVE STAR AUTHORIZED KIRBYSERVICE CENTER").

- 1. PROSTORIJE:** Veličina i položaj moraju odražavati superiornost Kirbyevih proizvoda, te jasno upućivati na to da je jedan od osnovnih zadataka servisnog odjela ispunjenje svrhe Tvrtke. Ako je moguće, mora postojati odijeljen prijemni prostor s prodajnim dijelom i čekaonicom za korisnike. Mora biti čist i uredan. Izvan prostorija mora biti istaknut ovlašteni znak. Do servisnog odjela treba biti lak pristup, uz prikladno parkiralište za korisnike. Radionice moraju biti udaljene od prijemnog dijela te opskrbljene svim alatima i najnovijim priručnicima radi lakšeg obavljanja popravaka, kad god bili zatraženi. U prijemnom dijelu mora biti istaknut popis i cjenik originalnih Kirbyevih proizvoda. Na cjeniku smiju biti napisani samo originalni Kirbyevi proizvodi i samo njih servisni odjel smije nuditi. Korisniku mora biti omogućeno da dobije cjenik. Servisni odjel mora biti otvoren tijekom uobičajenog radnog vremena i osoblje mora biti nazočno.
- 2. TEREŃSKI TEHNIČAR:** Servisni odjel mora korisnicima ponuditi mogućnost dolaska servisera na poziv. Serviser mora biti potpuno opremljen alatima i opremom za popravak Kirbya izvan Servisnog centra. Vozilo mora biti suvremeno, pouzdano i prilagođeno cestovnim uvjetima. Na vozilu mora stajati znak Tvrtke i Servisnog Centra, u skladu s kakvoćom ponuđene usluge.
- 3. TELEFON:** Servisni odjel mora imati zaseban telefonski broj.
- 4. ALATI I SERVISNA OPREMA:** Na raspolaganju uvijek moraju biti svi alati i oprema nužna za popravke Kirbyevih proizvoda. Alati uvijek moraju biti u uporabnom stanju, u skladu s važećim standardima.
- 5. PODACI O KORISNICIMA:** Na području za koje je nadležan servisni odjel, o svim poznatim vlasnicima Kirbya moraju postojati točni podaci s adresom, vrstom uređaja, telefonskim brojem i poviješću kupnje.
- 6. OSOBLJE:** Osoblje servisnog odjela treba biti potpuno osposobljeno vježbovnim tečajevima tijekom i izvan radnog vremena, kako bi se potpuno upoznali sa svim načinima servisiranja Kirby proizvoda. Voditelj servisnog odjela mora se pobrinuti da svi uposlenici imaju odgovoran stav pri poslovanju s vlasnicima Kirby sustava. Servisni odjel mora imati potpuno stručno osposobljenog tehničara na svakih 10.000 korisnika u području svoje nadležnosti. Dodatno, treba biti dovoljno administrativnog osoblja, koje će se brinuti za potrebe korisnika. Osoblje mora biti odjeveno sukladno poslovnim običajima. Voditelj servisnog odjela obavezan je visoku razinu poslovnog duha i morala držati vrsnim, dobro osmišljenim uvježbavanjem osoblja najmanje 1 sat na tjedan.
- 7. RAČUNI I POTVRDE:** Svi korisnici moraju dobiti potvrdu servisnog odjela o ostavljenim uređajima, za koje servisni odjel mora jamčiti. Pri plaćanju po učinjenom popravku, korisnik mora dobiti cjelovitu potvrdu s popisom svega popravljenog te s primjedbama tehničara. Potvrde moraju imati brojčanu oznaku i datum radi kasnije uporabe. Radovi koje je distributer obavio temeljem jamstva i za račun tvrtke Kirby Company moraju biti potvrđeni na isti način, omogućujući moguće naknadne provjere na zahtjev Kirby Company.

8. ZDRAVSTVENO-SIGURNOSNI I TRGOVAČKI PROPISI: Servisni odjel mora djelovati u skladu sa svim važećim aktima i zakonima, nužnim za profesionalno i etičko poslovanje. Distributer je odgovoran za sigurnost radnog prostora po osoblje i korisnike, u skladu s važećim zakonima.

9. OSIGURANJE: Servisni odjel mora biti odgovarajuće osiguran za sve vrste poslovanja.

10. KIRBIJEVO JAMSTVO: Servisni odjel mora preuzimati popravke i radove temeljem jamstva svim vlasnicima Kirbya, a za račun tvrtke Kirby Company, gdje god da je uređaj ili ina oprema kupljena. Dokaz da su radovi temeljem jamstva ispravno učinjeni moraju biti dostupni tvrtki kad god zatraži.

STAV:

Određujući uobičajeni postupak PROVJERE I NADZORA servisnog odjela, tvrtka Kirby Company želi izgraditi kvalitetne odnose s distributerovim servisnim odjelom, koji će razviti i povećati opseg distributerovog poslovanja. Odnos između tvrtke Kirby i servisnog odjela određen je nakanom da to bude sjeme rasta, koji će biti posljedicom uspjeha, te nastojanjem da se najbolje moguće usluge postignu uzajamnim pomaganjem i razumijevanjem. Ideja na kojoj se temelji povezivanje jest povjerenje i svijest o zajedničkom cilju te najvećoj mogućoj obvezi i brizi za vlasnika Kirby Sustava koji se nakon kupnje Kirbya i temeljem našeg odnosa prema njemu STVARNO OSJEĆA KAO KRALJ.

ZA NAS JE SAMO IZVRSNO DOVOLJNO DOBRO!!!

Vaš regionalni distributer

Direktor:
Željko Omažić, *dipl.ing*

