



AMA Poland Sp. z o.o.
Wał Miedzeszyński 208 A°, 04-866 Warszawa
Tel.(0-22) 769 76 61
NIP: 952 204 1221
Regon: 141307516
KRS:0000301454
E-mail: info@ama-parts.pl
www.ama-parts.pl

Kodeks Pracownika biura AMA Poland Sp. z o.o.

Pracownik działu sprzedaży i wsparcia klienta AMA Poland Sp. z o.o. reprezentuje firmę, dbając o jej wizerunek i budując długotrwałe relacje z klientami. Poniższe zasady wyznaczają standardy postępowania w codziennej pracy.

I. Profesjonalizm i reprezentowanie firmy

1. **Godne reprezentowanie AMA Poland Sp. z o.o.** – Każde działanie pracownika powinno odzwierciedlać wartości firmy: uczciwość, jakość i innowacyjność.
2. **Znajomość oferty** – Pracownik ma obowiązek dokładnie znać produkty i usługi firmy, by skutecznie odpowiadać na potrzeby klientów.
3. **Punktualność i organizacja pracy** – Wszystkie zadania są wykonywane terminowo i zgodnie z ustalonym harmonogramem.

II. Obsługa klienta

4. **Komunikacja na najwyższym poziomie** – Pracownik dba o uprzejmy, profesjonalny i zrozumiały sposób komunikacji, zarówno ustnej, jak i pisemnej.
5. **Szybka reakcja** – Wszystkie zapytania klientów powinny być obsługiwane niezwłocznie, z uwzględnieniem priorytetów.
6. **Personalizacja podejścia** – Każdy klient traktowany jest indywidualnie, z uwzględnieniem jego potrzeb i oczekiwań.

III. Sprzedaż i negocjacje

7. **Etyczna sprzedaż** – Oferta jest przedstawiana w sposób uczciwy, bez naciągania faktów i ukrywania warunków.
8. **Dbłość o potrzeby klienta** – Rozwiązania są dobierane w taki sposób, by maksymalnie odpowiadały wymaganiom klienta.
9. **Współpraca w zespole** – Pracownik dzieli się wiedzą i wspiera innych w osiągnięciu wspólnych celów sprzedażowych.

IV. Rozwój i zaangażowanie

10. **Ciągłe doskonalenie** – Pracownik regularnie uczestniczy w szkoleniach oraz śledzi trendy branżowe, by stale podnosić swoje kompetencje.
11. **Inicjatywa** – Wspiera rozwój firmy, wychodząc z pomysłami na usprawnienie procesów i obsługi klienta.
12. **Motywacja i pasja** – Z zaangażowaniem realizuje swoje zadania, stając się przykładem dla innych.

V. Etyka i uczciwość

13. **Zaufanie klienta** – Pracownik buduje relacje oparte na zaufaniu, zawsze działając w interesie klienta i firmy.
14. **Poufność** – Informacje dotyczące klientów i firmy są chronione i wykorzystywane wyłącznie w celach zawodowych.
15. **Unikanie konfliktów interesów** – Pracownik postępuje w sposób przejrzysty, nie dopuszczając do sytuacji, które mogłyby zaszkodzić wizerunkowi firmy.

VI. Współpraca wewnętrzna

16. **Wspieranie zespołu** – Pracownik wspiera kolegów w realizacji ich celów, dzieląc się wiedzą i doświadczeniem.
17. **Otwartość na feedback** – Pracownik przyjmuje konstruktywną krytykę jako narzędzie do rozwoju.
18. **Wspólne cele** – Priorytetem jest realizacja wspólnych celów zespołu i firmy.

VII. Dbanie o wizerunek firmy

19. **Komunikacja zewnętrzna** – Pracownik unika działań lub wypowiedzi, które mogłyby negatywnie wpłynąć na reputację AMA Poland Sp. z o.o. oraz pozostałych firm wchodzących w skład Grupy AMA.
20. **Rozwiązywanie problemów** – W sytuacjach trudnych pracownik podejmuje działania mające na celu jak najszybsze i najbardziej satysfakcjonujące rozwiązanie problemu klienta.
21. **Kreatywność w działaniach** – Proaktywnie poszukuje nowych sposobów na poprawę doświadczenia klienta i efektywności sprzedaży.

Kodeks ten stanowi fundament dla działań każdego pracownika. Dbanie o jego przestrzeganie to nie tylko obowiązek, ale również klucz do wspólnego sukcesu i zadowolenia klientów.

Warszawa, grudzień 2024