



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](mailto:info@ama-parts.pl)  
[www.ama-parts.pl](http://www.ama-parts.pl)

Warszawa, 2024-12-08

## KODEKS PRACOWNIKA SPRZEDAŻY - PRZEDSTAWICIEL HANDLOWY

Pracownik sprzedaży bezpośredniej – PRZEDSTAWICIEL HANDLOWY 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

1. Znajomość produktu – Handlowiec zna swoje produkty/usługi na wylot i potrafi odpowiedzieć na wszelkie pytania klientów.
2. Punktualność – Zawsze dotrzymuje terminów i szanuje czas klientów.
3. Wygląd i sposób bycia – Prezentuje się schludnie i adekwatnie do sytuacji. Wykazuje uprzejmość, uważność i kulturę osobistą.

### II. Budowanie relacji

4. Słuchanie klientów – Aktywnie słucha i rozumie potrzeby oraz oczekiwania klienta.
5. Długoterminowe podejście – Buduje relacje oparte na zaufaniu i współpracy, a nie jednorazowych transakcjach.
6. Personalizacja – Dopasowuje ofertę do indywidualnych potrzeb klienta, uwzględniając jego preferencje.

### III. Etyka

7. Uczciwość – Zawsze działa w interesie klienta i firmy, nie ukrywając istotnych informacji.
8. Transparentność – Przedstawia ofertę w sposób jasny i przejrzysty, nie stosując manipulacji.
9. Respektowanie konkurencji – Nie oczernia konkurencji i unika nieetycznych porównań.

### IV. Rozwój

10. Ciągłe doskonalenie – Regularnie poszerza wiedzę, uczestniczy w szkoleniach i śledzi trendy rynkowe.
11. Przyjmowanie krytyki – Wykorzystuje feedback od klientów do poprawy swoich umiejętności.
12. Adaptacja – Potrafi szybko dostosować się do zmieniających się warunków i potrzeb rynku.

### V. Skuteczność

13. Wyznaczanie celów – Planuje swoją pracę i wyznacza realne cele sprzedażowe.
14. Inicjatywa – Aktywnie poszukuje nowych klientów i okazji biznesowych.
15. Negocjacje – Umie prowadzić negocjacje, szukając kompromisu korzystnego dla obu stron.

### VI. Postawa

16. Entuzjazm – Podchodzi do swojej pracy z pasją, motywując innych i wzbudzając zainteresowanie ofertą.
17. Odpowiedzialność – Bierze odpowiedzialność za swoje działania i ich konsekwencje.
18. Zaangażowanie – Pracuje z pełnym zaangażowaniem, dbając o najwyższy standard obsługi.

### VII. Poszanowanie klienta

19. Dyskrecja – Zachowuje poufność w sprawach dotyczących klientów i firmy.
20. Empatia – Zrozumienie i szacunek wobec sytuacji i emocji klientów.
21. Dbłość o doświadczenie klienta – Każde spotkanie, rozmowa czy transakcja są dla handlowca okazją do budowania pozytywnego wizerunku.

Kodeks ten stanowi fundament dla działań każdego pracownika AMA Poland Sp. zo.o. w dziale sprzedaży. Dbanie o jego przestrzeganie to nie tylko obowiązek, ale również klucz do wspólnego sukcesu i zadowolenia klientów.

Warszawa, grudzień, 2024