



Þjónustustefna Gróco ehf

Þjónustustefnu Gróco ehf má finna stað í einni fullyrðingu: Við erum ekki að gera viðskiptavinum greiða með því að veita honum þjónustu, viðskiptavinur er að gera okkur greiða með því að gefa okkur tækifæri til að veita sér þjónustu. Þjónustustefnan grundvallast á gæðastefnu Gróco ehf og inniheldur 5 megin gildi: Viðmót, Áreiðanleiki, Vöruþekking, Þjónusta og Verð.

Viðmót: Verum þolinmóð, heiðarleg, kurteis og jákvæð. Sýnum viðskiptavinum verðskuldaða athygli og hlustum á þarfir hans. Munum eftir að þakka fyrir okkur.

Áreiðanleiki: Viðskiptavinur verður að geta treyst okkur. Ekki lofa einhverju sem við getum ekki staðið við. Það er betra að tapa sölu en að sitja uppi með óánægðan viðskiptavin. Ekki skilja eftir lausa enda í tilboðum. Tilboð okkar standa.

Þjónusta: Svörum öllum fyrirspurnum samdægurs. Verum stundvís. Upplýsum viðskiptavin um breytingar á áætluðum afhendingartíma vöru eða t.d. breytingum á fyrirhuguðum heimsóknartíma, þannig að hann geti gert viðeigandi ráðstafanir ef með þarf. Veitum afburða tækni- og viðgerðarþjónustu. Þjóðum virðisauka. Leysum umkvörtunarefni viðskiptavinar hratt og örugglega. Sýnum sanngirni, verum sveigjanleg.

Vöruþekking: Upplýsum viðskiptavin um kosti vörunnar. Leiðbeinum honum þannig að hann fái þá vöru sem hann þarf á því verði sem hann er sáttur við. Ef við þurfum að afla okkur frekari þekkingar, látum þá viðskiptavin vita hvenær hann megi eiga von á svari. Þjóðum ekki viðskiptavinum vöru sem við myndum ekki vera tilbúin að nota sjálf.

Verð: Við getum ekki alltaf boðið lægsta verð, en við eigum að geta boðið lægsta verð m.v. vörugæði. Ef við töpum sölu í verðsamkeppni við samskonar vöru, er það einungis hvatning til okkar að gera betur. Afsláttur er ekki markmið í sjálfu sér, afsláttur má ekki verða aðalatriði og verð aukaatriði. Við hækkuðum ekki vöruverð til að geta veitt afslátt af því að það lítur vel út í tilboði eða á reikningi. Sjálfsagt er að sá viðskiptavinur, sem skipuleggur innkaup sín, kaupir mikið magn reglulega, njóti þess í hagstæðari kjörum.

Reykjavík í október 2010.

Ari Kr. Sæmundsen
framkvæmdastjóri