

## POLITICA DE SERVICII PENTRU CLIENTI

**Leviatan Design** pune intotdeauna clientul pe primul plan. Aceasta politica de servicii pentru clienti determina ce inseamna acest angajament in practica, ceea ce clientii nostri pot astepta de la noi si ceea ce asteptam noi de la clientii nostri.

Politica noastra de servicii pentru clienti subliniaza in mod clar angajamentul companiei de a oferi servicii excelente, care ofera o imbunatatire a calitatii vietii si valoare pentru bani. Cheia pentru atingerea acestei misiuni este o relatie valabila si de incredere cu clientii nostri.

Diferite sectoare vor avea diferiti clienti dar este important ca acestia sa fie tratati cu aceleasi servicii de inalta calitate. Aceasta politica si standardele din cadrul acesteia se aplica tuturor.

### De ce avem aceasta politica?

Clientii care interactioneaza cu Leviatan Design au o asteptare de la serviciile pe care le oferim. Este important sa stim ce se asteapta de la noi in termeni de servicii, astfel incat sa putem masura daca suntem de succes sau nu. Pentru noi, este important ca tot personalul nostru sa inteleaga si sa livreze aceleasi servicii de inalta calitate, indiferent de sector sau zona de munca.

### Privilegiul clientului nostru.

**Leviatan Design** isi propune sa fie o organizatie care pune nevoile clientului pe primul loc. Personalul nostru se angajeaza sa ofere receptiv si grijuliu servicii profesionale.

Promitem ca:

- ▶ Vom actiona intr-un mod profesionist si politicos in orice moment.
- ▶ Vom aborda solicitarea dumneavoastra imediat sau va vom explica motivul pentru orice intarziere.
- ▶ Va vom asculta si va vom cere parerea.
- ▶ Ne vom tine promisiunile.
- ▶ Vom fi transparenti si sinceri si va vom explica deciziile noastre.
- ▶ Ne vom cere scuze pentru greseli si le vom indrepta.
- ▶ Acceptam ideea de a face o plangere si va garantam o investigatie si totodata un raspuns.
- ▶ Va vom respecta pe dumneavoastra precum si informatiile furnizate.

Apreciam daca:

- ▶ Ne veti da informatiile necesare pentru a va ajuta.
- ▶ Veti trata toti angajatii nostri in mod corespunzator si cu respect.
- ▶ Ajutati-ne sa ne imbunatatim dandu-ne feedback-ul dumneavoastra.

Daca nu procedam precum afirmam, va rugam sa ne spuneti.

### Standardele clientului

Tintim sa:

- ▶ Raspundem intotdeauna la telefon in zilele lucratoare.
- ▶ Vom reveni cu un apel in termen de o zi lucratoare in cazul in care ne-ati lasat un mesaj.
- ▶ Ne vedem in termen de o zi lucratoare de la data stabilirii intalnirii, in cazul in care nu putem va vom anunta si vom reprograma.
- ▶ Rezolvam problema dumneavoastra in termen de 5 zile, daca acesta va fi depasit va vom explica de ce și va vom oferi termene.
- ▶ E-mail-urile trimise catre [contact@leviatan.ro](mailto:contact@leviatan.ro) in 48 ore, vor primi un raspuns in termen de 2 zile lucratoare.
- ▶ Raspundem la reclamatii in decursul a 10 zile lucratoare.

Alte angajamente:

- ▶ Va vom raspunde la intrebari din primul moment sau va vom indrepta spre cine va poate ajuta.
- ▶ Vom comunica intr-un limbaj simplu.
- ▶ Respectam dreptul la intimitate, tratand cu confidentialitate informatiile dumneavoastra.
- ▶ Avem personalul bine instruit si de incredere ce are abilitatile si cunostintele necesare pentru job.

### Cum vom monitoriza aceasta politica?

- ▶ Va fi usor pentru dumneavoastra sa trimiteti o plangere, comentariu sau sugestie.
- ▶ Vom monitoriza plangerile pentru a ne asigura ca invatam din greselile noastre.
- ▶ Monitorizarea performantelor noastre impotriva acestor standarde si impotriva acestei politici.
- ▶ Pregatirea si sprijinirea personalului nostru in furnizarea de servicii mai bune pentru clienti.
- ▶ Folosim sondaje de opinie pentru a aduna regulat feedback-ul clientului.