

POLITIKA KVALITY			PoK
Zpracoval: Tomáš Řehák – MK V Praze dne: 14.7. 2010	Přezkoumal a schválil: Ing. Roman Šťastný – PVK, výkonný ředitel V Praze dne: 15.7. 2010	Revize č.: 0 ŘÍZENÝ DOKUMENT	Strana: 1/2

- Naše společnost **Contacc SE** usiluje o udržení dosažené pozice spolehlivé a vyhledávané společnosti v oblasti zpracovávání zákaznických kontaktů.
- Péče o zákazníky, podpora koncových uživatelů, vzdálený prodej po telefonu, telemarketing a cílené marketingové průzkumy jsou ty momenty, kdy se setkáváme se zákazníky našich klientů.
- Jsou to momenty, které rozhodují o tom, jak je jejich zákazník bude vnímat. Každý z těchto kontaktů musí být navržen a proveden stejně kvalitně jako jejich výrobky a služby.
- Naši klienti patří mezi ty, kteří svým zákazníkům přinášejí špičkové služby, špičkové výrobky, funkční i designové skvosty.
- Naším produktem jsou takové kontakty s jejich zákazníky, klienty, pacienty či občany, které plně odpovídají jejich stylu komunikace, firemní identitě.
- Ať už je to péče o jejich klienty, podpora koncových uživatelů či asistenční služba pro jejich zaměstnance, aktivní či pasivní telemarketing, průzkumy spotřebitelského názoru, či rychlé telefonické ověření jejich nové hypotézy - náš přístup je vždy profesionální a osobní.
- Teprve po dosažení vzájemného porozumění, seznámení se s etickými standardy našich klientů, s jejich vizí a misí, důkladném seznámení s jejich výrobky a službami jsme připraveni k prvnímu kontaktu se zákazníky našich klientů.

Pro dosažení těchto našich záměrů a podnikatelských cílů byl vytvořen systém managementu kvality dle ČSN EN ISO 9001:2009, který se vztahuje na procesy zpracovávání zákaznických kontaktů. Tento systém je naším nástrojem k neustálému rozšiřování počtu spokojených zákazníků.

Při naplňování naší politiky kvality platí:

- zákazník a jeho spokojenost je prvotní, protože pouze spokojený zákazník se k nám vrátí
- je lepší problémům přecházet, než je řešit až když nastanou
- důležité je dodržování zákazníkem zadaných parametrů v souladu s vlastními pracovními postupy a s platnou legislativou
- zjišťování nedostatků u realizovaných zakázek před jejich předáním má rozhodující vliv na snížení reklamací
- reklamace nelze nikdy zcela eliminovat, ale pouze je okamžitě odstranit formou přepracování
- s důvěrou zákazníků není možné hazardovat, proto k závazkům vůči nim přistupujeme tak, aby zakázky byly realizovány v dohodnuté kvalitě a ve sjednaném termínu
- neustálým zlepšováním pracovního prostředí zlepšujeme i kvalitu a spokojenost zákazníků
- systematická péče o zavedený systém managementu kvality je dlouhodobým záměrem naší společnosti



Jako nástroj k neustálému monitorování a naplňování požadavků a potřeb našich zákazníků, jež se neustále vyvíjí a mění, používá naše společnost svůj systém managementu kvality, prostřednictvím jehož se snažíme neustále zlepšovat kvalitu naší práce. Pro neustálé zlepšování našeho systému managementu kvality průběžně prohlubujeme povědomí pracovníků, že každý má svůj podíl odpovědnosti a z toho i plynoucí pocit důležitosti a sounáležitosti s naší společností.

Naše společnost **Contacc SE** stanovila prostřednictvím vedení společnosti tuto politiku kvality, jako svůj prostředek ke zlepšování své výkonnosti.

Zpracoval:

.....
Tomáš Řehák – MK
V Praze, dne 14.7. 2010

Schválil:

.....
Ing. Roman Šťastný – PVK, výkonný ředitel
V Praze, dne 15.7. 2010