



RENAULT



FIREMNÍ CÍLE, POLITIKA JAKOSTI

Hlavním cílem firmy AUTA BOREK a.s., je nabídnout našim zákazníkům kompletní službu spojenou s koupí, prodejem, servisem a užíváním osobních a užitkových automobilů.

Hlavní důraz je kladen na individuální přístup ke každému zákazníkovi. Naší snahou je flexibilně reagovat na nejrůznější potřeby zákazníků. Velký důraz klademe na individualizaci společnosti, na její vnější podobu, abychom byli pro naše zákazníky snadno rozpoznatelní. Pokládáme se za podnik služeb, který může svým zákazníkům nabídnout nejen izolované výkony, nýbrž i komplexní řešení problémů podle jasně stanovených kritérií kvality tak, aby z toho měl zákazník co největší užitek. Naším cílem je dlouhodobá a solidní partnerská spolupráce se spokojenými zákazníky, zakládající se na vzájemné důvěře.

Základní význam pro naši práci mají lidé – zákazníci, dodavatelé a spolupracovníci. Jsou základem úspěšného rozvoje naší firmy a tím i předpokladem jejího hospodářského úspěchu. Ten je garantem zajištěných pracovních míst a je nezbytný pro modernizaci a další rozvoj firmy. Taková obchodní politika vyžaduje charakterní, angažované, zodpovědné a odborně zdatné pracovníky, kteří se plně ztotožňují s přiděleným nebo přijatým úkolem.

Politika jakosti je jedním ze základních předpokladů k dosažení firemních cílů. Kvalitně obslužený a spokojený zákazník je zdrojem našich výnosů a tomu přizpůsobujeme veškerou svoji činnost.

Zásady pro kvalitu:

- Naším cílem je spokojený zákazník. Poskytujeme takové služby, jejichž kvalita splňuje očekávání našich zákazníků. Naším cílem je tedy minimum reklamací a snížení procenta vrácení zákazníků pod 2,5%.
- Kvalitu považujeme za svůj prvořadý cíl, je to závazek pro každého pracovníka od ředitele až studenta na vykonávané praxi
- Kvalitu chápeme jako proces, který snižuje náklady a zvyšuje hospodárnost
- Na kvalitě služeb se výrazně podílí naši dodavatelé – vyžadujeme od nich stejnou kvalitu jako od sebe, proto spolupracujeme výhradně s dodavateli poskytující maximální kvalitu
- Shromažďujeme a analyzujeme připomínky zákazníků, předcházení chybám má přednost před jejich odstraňováním, našim cílem je dosažení celkové spokojenosti zákazníků min.95%
- Kvalitu práce ovlivňuje pracovní prostředí – dbáme na čistotu a pořádek
- Kvalitu ovlivňuje naše chování – dbáme na příjemné a přátelské vystupování
- Kvalitu považujeme za živý, stále se vyvíjející proces

Ing. Lubomír Půlpán

předseda představenstva
AUTA BOREK a.s.

Borek, 1. srpna 2014

