



## ПОЛИТИКА ПО ОТНОШЕНИЮ К КЛИЕНТАМ

Наше отношение к клиентам отражено в клиентоцентричной модели, которой мы привержены.

Клиентоцентричная модель – модель устройства внутренних организационных процессов и взаимоотношений с заинтересованными сторонами, при которой принятие абсолютно всех решений ориентируется на создание и повышение потребительской ценности и обеспечение долгосрочной лояльности клиентов.



Ядром модели является клиент (целевая совокупность клиентов), вокруг которого «вращается» организация со своими заинтересованными (взаимозависимыми) сторонами (работниками, собственниками, поставщиками, внешними организациями). Количество жизненной энергии, которым клиент-солнце одаривает нашу организацию, прямо зависит от того, насколько успешно мы занимаемся удовлетворением его потребности, определенной в миссии организации.

Для реализации клиентоцентричной модели мы придерживаемся следующих принципов:

- Фокус на желания и нужды клиента:** каждое действие каждым работником в каждом процессе соответствует как минимум одному из условий:
  - повышает потребительскую ценность для клиента;
  - обеспечивает долгосрочную лояльность клиента;
  - создает нового клиента;
  - способствует выполнению вышеуказанных 3-х условий.
- Глубокие и точные знания о клиенте:** мы стремимся знать о нашем клиенте как можно больше – бережно собираем, анализируем и используем все данные о клиенте и его пользовательском опыте с целью превосходить его ожидания.
- Доверие и надежность:** мы стремимся довести отношения с каждым клиентом до взаимной преданности. Мы 100% выполняем взятые на себя обязательства. Ожидаем такого же отношения от клиента.
- Документация, регламентирующая требования к продукту, вторична по значимости по отношению к необходимым потребительским качествам продукта и сервису:** если продукт и сервис соответствуют согласованной документации, но не удовлетворяют клиента, мы находим способ удовлетворить клиента (включая пересмотр документации).
- Открытость и доступность для новых клиентов:** каждый новый клиент позволяет нам полнее реализовать нашу миссию, поэтому мы используем все возможные каналы, позволяющие потенциальным клиентам узнать о нас.