

ETICKÝ KODEX

Společnosti BLUE OCEAN Management s.r.o.

BLUE OCEAN Management s.r.o. podniká v oboru prodeje produktů a služeb.

Uvědomujeme si, že společnost, která poskytuje tento typ služeb, se musí chovat odpovědně a to jak vůči spotřebitelům, tak vůči svým obchodním partnerům.

Z tohoto důvodu je každý obchodník, který pro nás pracuje povinný dodržovat pravidla stanovená Etickým kodexem. Cílem tohoto dokumentu je seznámit veřejnost s jeho obsahem a učinit se vůči veřejnosti zodpovědnými za jeho dodržování.

Prvotní kontakt s potenciálním zákazníkem

Obchodník je povinný provádět prvotní kontakt s potenciálním zákazníkem prostřednictvím telefonního hovoru. Pokud v rámci této komunikace vyjádří potenciální zákazník zájem o prezentaci nabízených služeb či produktů, obchodník potenciálnímu zákazníkovi nabídne a následně uskuteční osobní setkání na adrese jeho trvalého bydliště, případně na vyžádání v blízkosti této lokality.

Obchodník respektuje soukromí potenciálních zákazníků a nevyrušuje je podomním prodejem bez předem domluvených osobních setkání.

Komunikace s potenciálním zákazníkem

Obchodník na osobním setkání prezentuje potenciálnímu zákazníkovi nabízené služby či produkty. Obchodník se v rámci této komunikace zavazuje být upřímný, nezatajovat důležité informace, aktivně naslouchat a nejlépe jak umí zodpovědět veškeré dotazy, které potenciálního zákazníka k nabídce napadnou. Obchodník je při komunikaci trpělivý, slušný a přátelský.

Podmínky prodeje

Obchodník v rámci komunikace s potenciálním zákazníkem odpovědně zhodnotí jeho situaci a zváží, zda mu nabízená služba či produkt bude prospěšný. Pokud obchodník usoudí, že ano, přistoupí s potenciálním zákazníkem k uzavření obchodu a s podporou servisu kanceláře vyřeší potřebnou administrativní agendu nutnou pro využití nabídky.

Na konci prezentace obchodník zákazníkovi sdělí telefonní číslo zákaznické linky pro případ pozdějších dotazů.

Obchodník se zavazuje neuzavřít obchod s potenciálním zákazníkem, u kterého má podezření, že využití nabídky by pro něj nemuselo být prospěšné nebo by ho mohlo poškodit.

BLUE OCEAN Management s.r.o.
Václavské náměstí 806/62, 110 00 PRAHA 1
IČ: 275 25 627 DIČ: CZ 275 25 627
Mob: +420 721 062 722
E-mail: info@bom.cz

BOM
We help you win.

V BLUE OCEAN Management s.r.o. vždy po prodeji ověřujeme, zda byl zákazník obchodníkem informován o všech důležitých skutečnostech spojených s využitím nabídky a zda došlo k uzavření obchodu na základě jeho svobodné vůle.

Pokud v rámci tohoto kontrolního hovoru zjistíme, že obchodník v komunikaci pochybil, umožníme zákazníkovi bez jakýchkoliv sankcí od podepsané smlouvy odstoupit.

Řešení konfliktů

Snažíme se ze všech sil o to, aby naše práce za sebou zanechávala pouze spokojené zákazníky, a to se nám v 98 % případů daří. Pro zákazníky, kteří se necítí s naší prací spokojeni, jsme zřídili zákaznickou linku, na kterou nám mohou zdarma zavolat. Veškeré konflikty s nespokojenými zákazníky se zavazujeme řešit aktivně, empaticky a odpovědně.

V případě, že se zákazník cítí s prací obchodníka nespokojený a obchodník není schopný situaci vyřešit tak, aby byl zákazník spokojen, je obchodník povinný informovat zákazníka o existenci naší zákaznické linky a požádat ho, aby se na ni obrátil.

Většinu sporných situací jsme schopni zhodnotit do 30 dnů od oznámení konfliktu.

Společenská odpovědnost

Zavazujeme se, že nebudeme zprostředkovávat prodej služeb či produktů, o kterých je známo, že jsou v rozporu se zákonem, anebo s nimi není významné množství stávajících zákazníků spokojeno. Zároveň se zavazujeme poskytnout našim obchodníkům dostatečné vedení a trénink na to, aby byli schopni pravidla nastavená Etickým kodexem při své práci dodržovat.

*Přišli jste do kontaktu s naším obchodníkem, který se zachoval v rozporu s Etickým kodexem? V tom případě nás prosím kontaktujte na naší zákaznické lince **800 220 044**. Na této lince jsme Vám k dispozici ve všední dny od 9:00-16:00.*
