



אמנת שירות


טריפל סי מחשוב ענן על כלל עובדיה ומנהליה, מאמינה באיכות השירות ופועלת להעלאת רמת השרות תוך שאיפה ל- "מצויינות בשירות", ולמתן שירות מקצועי מיטבי עם איכותיות ביצוע גבוהות בכלל, ובתחומי הפעילויות המרכזיות של החברה, שהן: מערכות מחשוב, ענן, אינטרנט ואירוח - בפרט.


אנו מתחייבים להעניק ללקוחותינו מצויינות בשירות במשך 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע. כחלק מצוות שירות לקוחות אני מתחייב/ת להביא לידי מימוש הצהרה זו.


אני מתחייב/ת:


- 


לענות במהירות לכל פנייה למוקד
כל פנייה תיענה במהירות המרבית, באופן מיומן ומקצועי.
- 

לענות באדיבות וביעילות לכל פנייה
עלי להזדהות בשמי הפרטי ולטפל בלקוחות ביחס אישי, סבלני ובכבוד.
- 

למסור מידע מקצועי, בדוק ואמין ללקוחות
לשאול על צורכי הלקוח, לשלוט במידע הנדרש, לתת מענה בדוק ואמין לכל פנייה.
- 

לתאם עם הלקוח ציפיות ועמדות
לזהות את הבעיה, לתת מענה מדוייק לפיתרון הבעיה - כמצופה.
- 

להגדיר זמנים למתן הפיתרון
להסביר ללקוח את זמן טיפול בפניה הראשונה, אם יש צורך, לעדכן על ההתקדמות בטיפול.
- 

להפיק לקחים מכל פנייה, ולידע את גורמי הניהול
לנהל רישום של נקודות לשיפור, לרכז את המידע ולהעביר בסוף המשמרת למנהל הרלוונטי.
- 

להיות נאמן לחברה אותה אני מייצג
לקוח אינו הפרעה במהלך העבודה, אלא הוא מטרת העבודה. יש לפעול תחת גישה זו ולהבהיר זאת גם ללקוח במהלך מתן השירות.

הערה - נוסח ההתחייבות חל על גברים ונשים כאחד