

Vesivek-kotimyynnin eettiset ohjeet

Ohjeiden tavoitteet

Eettisten ohjeiden tarkoituksena on antaa Vesivek-myyjille selkeät toiminnan ohjenuorat asiakkaiden kunnioittavaan sekä kuuntelemaan näiden kotona, puhelin- tai muissa myyntitilanteissa, ja samalla vaikuttaa alan yleisten toimintatapojen kehittämiseen asiakkaiden edun mukaisesti.

Vesivek huolehtii riittävällä koulutuksella ja tiedottamisella siitä, että koko henkilökunta tuntee nämä eettiset ohjeet ja sitoutuu noudattamaan niitä. Vesivek määrittelee ja tuo työntekijöiden tietoon sanktiot ja toimenpiteet, miten toimia, jos työntekijä toimii vastoin näitä eettisiä ohjeita.

1. Miten kohtaamme asiakkaan

- Esittelemme heti asiakaskohtaamisen alussa itsemme, edustamamme yrityksen ja sen tuotteen.
- Emme ole tungettelevia tai aggressiivisia myyntitoiminnassamme vaan kuuntelemme asiakasta ja hänen toiveitaan.
- Tarjoamme tuotteitamme ja remontointipalveluja vain selkeästi ratkaisuja vaativiin ongelmiin. Mitoitamme ratkaisuehdotuksemme asiakkaan todellisen tarpeen mukaiseksi ja annamme riittävät tiedot kaikista mahdollisista vaihtoehdoista asiakkaan päätöksenteon tueksi.
- Velvollisuutemme on myös ammattitaitomme mukaisesti informoida asiakasta, jos tämä on ryhtymässä tarpeettomiin korjaustoimenpiteisiin.
- Emme missään tilanteessa käytä hyväksemme asiakkaan kokemattomuutta, sairauksia, ikää tai riittämätöntä kielitaitoa.
- Kannamme aina vastuun asiakkaallemme myymistä tuotteista ja remonttipalveluista, ja huolehdimme, että urakka suoritetaan loppuun asti sopimuksenmukaisesti, viivyttämättä ja huolellisuutta noudattaen.

2. Miten toimimme asiakkaan kotona

- Myyjien, samoin kuin asentajienkin, tulee kunnioittaa toiminnassaan ja kentällä liikkuessaan asiakkaan ja tämän kodin yksityisyyttä.
- Emme ryhdy myynti- tai tarkastustoimenpiteisiin tai liiku tarpeettomasti asiakkaan kodin alueella ilman asiakkaalta tulevaa selkeää hyväksyntää.
- Liikkuessamme asiakkaan kodin alueella emme aiheuta turhaa häiriötä ja noudatamme asiakkaan toiveita.
- Noudatamme vaitiolovelvollisuutta asiakkaasta tai hänen kodistaan saadun luottamuksellisen tiedon suhteen.
- Emme jätä markkinointi- tai muuta materiaalia asiakkaan ulko-ovelle tai muulle näkyvälle paikalle kodin alueelle ilman asiakkaan suostumusta.

3. Olemme kaikessa toiminnassamme avoimia ja rehellisiä

- Noudatamme toiminnassamme ja markkinoinnissamme hyviä kauppatapoja.
- Pidämme antamamme lupaukset toisiamme, asiakkaitamme ja muita sidosryhmiämme kohtaan.
- Kerromme toiminnastamme läpinäkyvästi ja avoimesti.
- Asiakkaalle esitetään kaikki hänen päätöksentekonsa kannalta oleelliset seikat. Tuote- ja hintatiedot esitetään selkeästi ja ymmärrettävästi.
- Myyjä jakaa vain sellaista informaatiota ja tuotetietoa, joka on yrityksen linjan mukaista.