

Αγορά



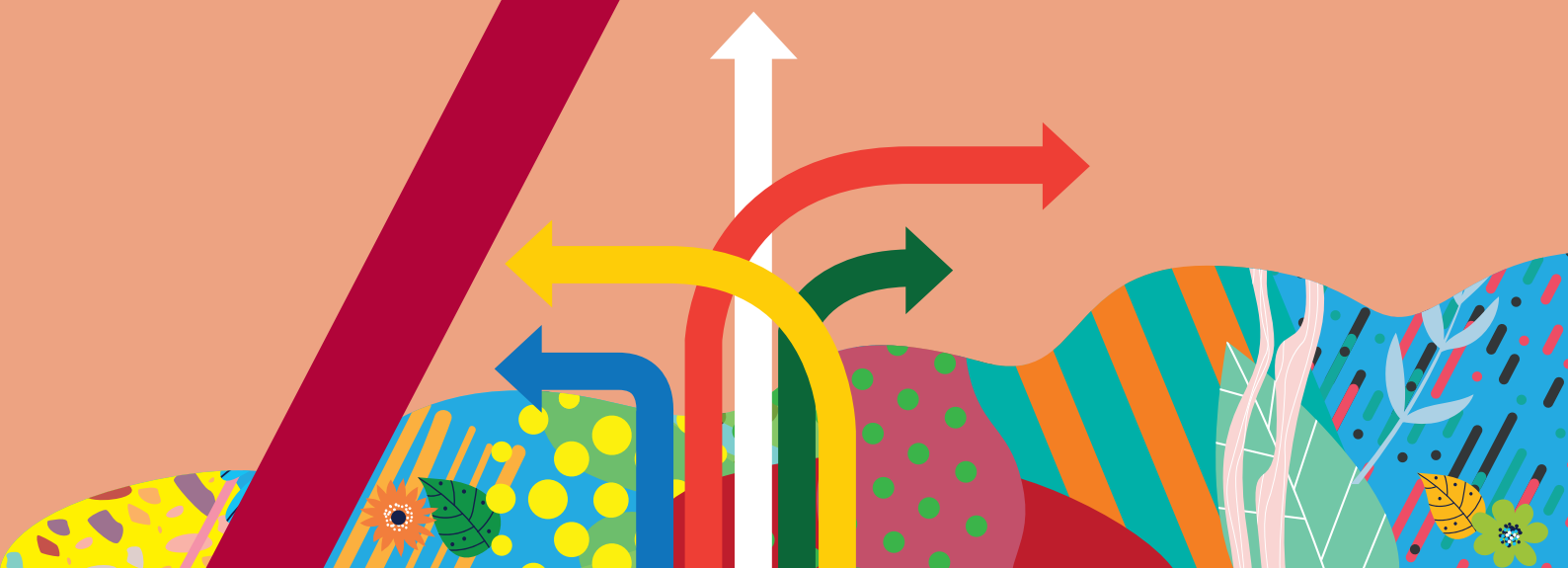
ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
& ΠΑΡΑΓΩΓΗ



ΕΙΡΗΝΗ, ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ
& ΙΣΧΥΡΟΙ ΘΕΣΜΟΙ



ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ
ΣΤΟΧΟΥΣ



“ Η βιώσιμη ανάπτυξη
της εταιρείας μας είναι άρρηκτα συνδεδεμένη
με το υπεύθυνο επιχειρείν ”

‘18

ΠΑΕΓΑΕ

ΣΤΟΧΟΙ & ΕΠΙΤΕΥΞΕΙΣ



7. Αγορά



Βασική επιδίωξη

Προσπαθούμε να προσαρμοζόμαστε στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών και των συνεργατών μας ώστε να παρέχουμε την μέγιστη ικανοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών μέσω των υπηρεσιών μας.

Βέλτιστη ικανοποίηση των πελατών μας

Σχέση εμπιστοσύνης με τους συνεργάτες μας

Αναβάθμιση παρεχόμενων υπηρεσιών μας

Διαφάνεια στις συναλλαγές μας

7.1 Έρευνα ικανοποίησης πελατών

Έρευνα ικανοποίησης πελατών- σύστημα διαχείρισης παραπόνων

Μέσα από έρευνα που πραγματοποιήθηκε, το



Συστηματική έρευνα ικανοποίησης πελατών

- Η έρευνα διεξάγεται σε ετήσια βάση
- Η διαδικασία της έρευνας βασίζεται στο πρότυπο ποιότητας ISO 9001:2015
- Πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικού εντύπου αξιολόγησης
- Αποστέλλονται 5 εξειδικευμένα ερωτηματολόγια

Ενδεικτικά ερωτήματα και αποτελέσματα που προέκυψαν από τα ερωτηματολόγια:

- το 92% των πελατών μας, της κατηγορίας «Διανομείς Αυτοκινήτων» δήλωσε «ικανοποιημένος/η έως πολύ ικανοποιημένος/η από την συμπεριφορά των οδηγών»
- το 100% των πελατών μας, της κατηγορίας «Εισαγωγείς - Αποθέτες Οχημάτων» δήλωσε «ικανοποιημένος/η έως πολύ ικανοποιημένος/η από το προσωπικό της ΠΑΕΓΑΕ με το οποίο έρχεται σε επαφή»
- το 100% των πελατών μας, της κατηγορίας «Εισαγωγείς - Αποθέτες Οχημάτων» δήλωσε «ικανοποιημένος/η έως πολύ ικανοποιημένος/η από τις υπηρεσίες αποθήκευσης και διαχείρισης στις εγκαταστάσεις της ΠΑΕΓΑΕ»
- το 100% των πελατών μας, της κατηγορίας «Μισθωτές Αποθηκευτικών Χώρων» δήλωσε «ικανοποιημένος/η έως πολύ ικανοποιημένος/η από την σταθερότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών»
- το 100% των πελατών μας, της κατηγορίας «Μισθωτές Αποθηκευτικών Χώρων» δήλωσε «ικανοποιημένος/η έως πολύ ικανοποιημένος/η από την συμπεριφορά και την άμεση ανταπόκριση του προσωπικού της ΠΑΕΓΑΕ»

- το 100% των πελατών μας, της κατηγορίας «Μισθωτές Αποθηκευτικών Χώρων» δήλωσε «ικανοποιημένος/η έως πολύ ικανοποιημένος/η από την γενικότερη συνεργασία με την ΠΑΕΓΑΕ»
- το 100% των πελατών μας, της κατηγορίας «Μισθωτές Αποθηκευτικών Χώρων» δήλωσε «ότι θα σύστηνε την ΠΑΕΓΑΕ σε άλλες επιχειρήσεις»
- το 96% των πελατών μας, της κατηγορίας «Υπηρεσίες Αποθήκευσης Διανομής Εμπορευμάτων» δήλωσε «ικανοποιημένος/η έως πολύ ικανοποιημένος/η από την έγκαιρη εκτέλεση παραγγελιών»
- το 90% των πελατών μας, της κατηγορίας «Υπηρεσίες Αποθήκευσης Διανομής Εμπορευμάτων» δήλωσε «ότι δεν διαπίστωσε λάθη ή παραλείψεις στην εκτέλεση παραγγελιών»
- το 92% των πελατών μας, της κατηγορίας «Υπηρεσίες Αποθήκευσης Διανομής Εμπορευμάτων» δήλωσε «ότι θεωρεί σταθερή την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών»
- το 98% των πελατών μας, της κατηγορίας «Υπηρεσίες Αποθήκευσης Διανομής Εμπορευμάτων» δήλωσε «ικανοποιημένος/η έως πολύ ικανοποιημένος/η από την συμπεριφορά και την άμεση ανταπόκριση του προσωπικού της ΠΑΕΓΑΕ»
- το 98% των πελατών μας, της κατηγορίας «Υπηρεσίες Αποθήκευσης Διανομής Εμπορευμάτων» δήλωσε «ικανοποιημένος/η έως πολύ ικανοποιημένος/η από το customer service των υπηρεσιών»
- το 92% των πελατών μας, της κατηγορίας «Υπηρεσίες Διαχείρισης Ιδιωτικών Παρατηρημάτων» δήλωσε «ικανοποιημένος/η έως πολύ ικανοποιημένος/η από την έγκαιρη εκτέλεση εντολών παραλαβής και παράδοσης εμπορευμάτων»
- το 92% των πελατών μας, της κατηγορίας «Υπηρεσίες Διαχείρισης Ιδιωτικών Παρατηρημάτων» δήλωσε «ότι δεν έχει διαπιστώσει λάθη ή παραλείψεις στη διαδικασία απόδοσης και αποθήκευσης εμπορευμάτων»
- το 97% των πελατών μας, της κατηγορίας «Υπηρεσίες Διαχείρισης Ιδιωτικών Παρατηρημάτων» δήλωσε «ικανοποιημένος/η έως πολύ ικανοποιημένος/η από το προσωπικό της ΠΑΕΓΑΕ με το οποίο έρχεται σε επαφή»

Η Εμπορική Διεύθυνση επεξεργάζεται τις απαντήσεις και υπολογίζει το βαθμό ικανοποίησης των πελατών. Στη συνέχεια τα αποτελέσματα αποστέλλονται στις Διευθύνσεις για ενημέρωση, περαιτέρω επεξεργασία και πιθανές διορθωτικές ενέργειες.

Στις περιπτώσεις όπου ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών μας είναι χαμηλότερος από το αναμενόμενο, προσπαθούμε να εντοπίσουμε τις αδυναμίες μας και να λάβουμε τα απαραίτητα μέτρα ώστε να βελτιωθούμε.

Βαθμός ικανοποίησης ανά κατηγορία πελατών



Σύστημα καταγραφής και διαχείρισης παραπόνων

Μέσα από τις διαδικασίες που ορίζονται από το ISO 9001:2015, τηρείται αρχείο με ετήσια στοιχεία καταγραφής παραπόνων και ακολουθεί η διαχείριση τους από την εκάστοτε διεύθυνση ξεχωριστά

- Διατήρηση ηλεκτρονικού αρχείου με στόχο την ελαχιστοποίηση εμφάνισης επαναλαμβανόμενων παραπόνων
- Άμεση ανταπόκριση από τα στελέχη μας με στόχο τη δημιουργία καλού κλίματος με τους πελάτες μας
- Εντοπισμός αιτίας εμφάνισης παραπόνων με στόχο την ουσιαστική αντιμετώπιση παραπόνων

Το έτος 2018, λάβαμε και διαχειριστήκαμε συνολικά 12 παράπονα πελατών μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας καταχώρησης παραπόνων.

Πελατοκεντρική προσέγγιση

Στο επίκεντρο των διαδικασιών μας βρίσκεται ο πελάτης. Η ΠΑΕΓΑΕ αποτελεί εταιρεία παροχής υπηρεσιών και έτσι οι πελάτες μας πρέπει να είναι απόλυτα ικανοποιημένοι από τους ανθρώπους μας και κατ'επέκταση με τις υπηρεσίες μας για να καταφέρουμε να αναπτυχθούμε.

- Προσπαθούμε συνεχώς να βελτιωνόμαστε και να κατανοούμε τις ανάγκες των πελατών μας ώστε να παρέχουμε σε αυτούς υπηρεσίες με ποιότητα και αξιοπιστία.
- Πραγματοποιούμε έρευνες ικανοποίησης πελατών ώστε να γνωρίζουμε τα παράπονα και την απόδοση μας στον πελάτη.
- Λαμβάνουμε υπόψη τις παρατηρήσεις των πελατών και τις καταγράφουμε ενώ στη συνέχεια βρίσκουμε τρόπους να βελτιωθούμε και να ελαχιστοποιήσουμε τα παράπονα τους.

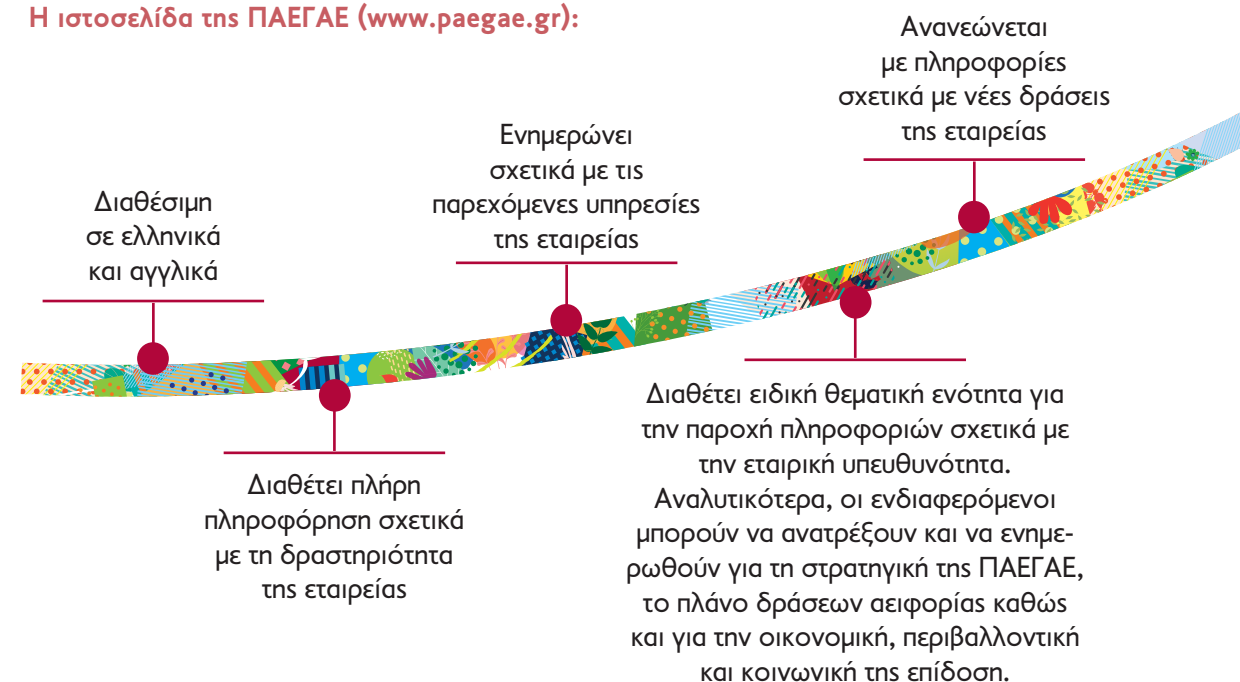
7.2 Πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Δημοσιοποίηση πληροφοριών – Επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη

Παρέχουμε πληροφόρηση για τις δραστηριότητές μας προς τα ενδιαφερόμενα μέρη κυρίως μέσω του διαδικτυακού μας ιστότοπου και μέσω δημοσιεύσεων που αφορούν στην ενεργή συμμετοχή μας σε διάφορες εκδηλώσεις του τομέα της εφοδιαστικής.

Δημοσίευση πληροφοριών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Η ιστοσελίδα της ΠΑΕΓΑΕ (www.paegae.gr):



Επικοινωνία με συνεργάτες

Οργάνωση τηλεφωνικών επικοινωνιών μεταξύ των στελεχών της ΠΑΕΓΑΕ και των άλλων εταιρειών

Η ανατροφοδότηση που λαμβάνουμε από τους συνεργάτες μας, συμβάλει σημαντικά στην αξιολόγηση και τελικά στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μας προς αυτούς, δεδομένου ότι παραμένουμε ενημερωμένοι για τις μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς.



7.3 Ασφάλεια & Προσωπικά δεδομένα

Διαφύλαξη δεδομένων συνεργατών

Νιώθουμε την ανάγκη να διαφυλάξουμε τα δεδομένα των πελατών και συνεργατών μας, διαχειριζοντάς τα με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, ώστε να αναπτύξουμε μαζί τους καλή συνεργασία και αίσθημα εμπιστοσύνης.

- Λαμβάνοντας υπόψη το νομοθετικό πλαίσιο που αφορά στο απόρρητο των προσωπικών δεδομένων (GDPR) και κάνοντας χρήση εξειδικευμένων τεχνολογιών προστατεύουμε τα προσωπικά στοιχεία των ενδιαφερόμενων μερών
- Ενημερώνουμε τα ενδιαφερόμενα μέρη για την πολιτική που ακολουθούμε, παρέχοντας σε αυτούς αντίστοιχη εταιρική επαφή για ερωτήσεις και παράπονα σχετικά με τις πρακτικές απορρήτου



7.4 Ανάπτυξη με υπευθυνότητα

Εφαρμογή διεθνών προτύπων - Σεβασμός στο περιβάλλον

Τα πρότυπα που έχουμε υιοθετήσει:

ISO 9001:2015

Αποτελεί ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο για τη διαχείριση ποιότητας

EN 16258:2012

Αποτελεί πρότυπο για τον υπολογισμό και την παρακολούθηση του ανθρακικού αποτυπώματος



Ηλεκτρονική Τιμολόγηση

Η ηλεκτρονική πλατφόρμα **paperless connect**, παρέχει τη δυνατότητα διασύνδεσης της εταιρείας με τους προμηθευτές για την παραγγελία υλικών ηλεκτρονικά.