

POLÍTICA DA QUALIDADE

Pensar no cliente, actuar como cliente, ser cliente

Surpreender os nossos Clientes com uma experiência personalizada e sensacional do início ao fim é a nossa prioridade #1

A realidade

A experiência do cliente é tão importante como os produtos e os preços convertendo-se no fator principal que conduz a organização. A maioria das decisões de compra serão efectuadas através de meios digitais antes de falar com um comercial.

Nosso objetivo

Na Schneider Electric, colocamos o cliente no centro das nossas decisões. Disponibilizamos uma experiência personalizada, rápida e consistente ao longo de todo o processo que mantem os clientes satisfeitos:

“Quero agradecer-lhes pela criação de uma cultura onde, a cada momento, alguém assumiu as minhas necessidades e fez o que era correto para me servir. Não tenho tido experiência de um serviço ao cliente tão incrível como esse. Estas pessoas são “super stars”

Testemunho enviado a nosso Presidente & CEO.

Nossos princípios:

- **ORIENTADOS AO CLIENTE**
 - A experiência do cliente forma parte da cultura intrínseca da organização, presente em todos os nossos colaboradores.
 - Desenvolvemos esta cultura através da centralização no Cliente, acompanhando-o durante o processo e priorizando os seus métodos e necessidades.
- **QUALIDADE DA OFERTA**
 - Com uma base inovadora, oferecemos serviços e produtos de uma qualidade excelente que se mantém ao longo do ciclo de vida, desde o desenho, a fabricação, a entrega, as operações e os serviços.
 - Centramo-nos na experiência digital, preditiva e personalizada do início ao fim, com o objetivo de satisfazer as necessidades dos nossos clientes.
- **INTELIGÊNCIA**
 - Reunimos e analisamos a informação obtida ao longo da experiência do cliente. Esta informação é uma valiosa fonte analítica que nos permite desenvolver o nosso compromisso de melhoria contínua e a base de antecipação ao fracasso, prevenindo reclamações e melhorando pontos chave ao longo dos nossos processos.
 - Divulgamos esta inteligência a todos os níveis da organização.
- **PESSOAS**
 - Animamos as nossas equipas para gerir as suas prioridades e decisões para maximizar o valor de negócio para os nossos clientes. Para isso, contamos com equipas de trabalho formadas por pessoas com habilidades orientadas ao cliente.
- **SATISFAÇÃO**
 - Analisamos detalhadamente a experiência do cliente em todos os pontos de contacto, aproveitando e priorizando os nossos investimentos em adaptar a nossa estratégia de vendas em conformidade.
 - A experiência do cliente é reconhecida na nossa empresa como uma forte vantagem competitiva.

Esta política é suportada por um sólido Sistema de Gestão da Qualidade que melhoramos de forma contínua e rigorosa através de processos e ferramentas eficientes de acordo com a norma ISO 9001. Implementamos esta política em toda a Schneider Electric e traduzimos estes princípios em objetivos operacionais para sua execução em todas as organizações.