

Kvalitetspolicy

Tänk kund, Agera kund, Var kund

Att hänföra kunder genom skräddarsydda och utmärkta kundupplevelser är vår högsta prioritet.

Fakta

Kundupplevelsen är redan lika viktig som våra produkter och priser och kommer snart att vara den viktigaste faktorn för kundernas val. De flesta köpbeslut kommer att tas digitalt innan kunderna pratar med en säljare eller annan representant från Schneider Electric.

Vårt mål

På Schneider Electric utgår vi från kunden i alla våra beslut. Vi levererar skräddarsydda kundupplevelser, snabbt och konsekvent, på alla kontaktytor för att få nöjda kunder som den här:

"Jag vill tacka er för att ni har skapat en kultur där det i varje steg har funnits någon som har tagit ägarskap över mina behov och gjort vad som varit rätt för just mig. Det är inte ofta som jag upplever sådan fantastisk kundservice. Ni är superstjärnor!"

/Utdrag ur ett brev skickat till vår koncernchef och vd

Våra guidande principer

1. Kunden i centrum: Att värna om kundupplevelsen är en kultur som finns i alla våra medarbetares DNA. Vi använder oss av kundpersonas överallt, vi bemästrar kundresan, vi följer kundcentrerade rutiner och utgår alltid från kundperspektivet när vi fattar beslut och gör prioriteringar.

2. Kvalitet i allt vi gör: Vi tillhandahåller absolut högsta kvalitet genom hela livscykeln från skapandet av innovativa erbjudanden och tillverkningen, till leverans, drift och underhåll. Vi fokuserar på en digital, skräddarsydd och förutsägbart kundupplevelse från början till slut för att möta våra kunders behov.

3. Smart dataanalys: Vi gör omfattande analyser för att konvertera vår kundupplevelse-data till information vi kan agera på, för att förutse fel eller störningar, förebygga kundklagomål och förbättra alla kontaktpunkter med våra kunder. Vi förespråkar den här sortens dataanalys på alla avdelningar i bolaget.

4. Serviceinriktade medarbetare: Vi ger våra team mandat att prioritera och fatta beslut för att maximera våra kunders affärsnytta. När vi rekryterar nya talanger letar vi efter serviceinriktade personer. Vi jobbar som ett lag för att alltid sätta kunden först.

5. Nöjda kunder ger fler beställningar: Vi mäter och analyserar kundupplevelsen för alla kontaktytor vi har med våra kunder samt prioriterar våra investeringar och skräddarsyr vår säljtaktik efter analysernas resultat. I vårt företag är kundupplevelsen en erkänt stark konkurrensfördel.

Denna policy stöds av ett robust kvalitetshanteringssystem som vi kontinuerligt och noggrant förbättrar genom effektiva processer och verktyg i enlighet med standarden ISO9001. Vi tillämpar policyn inom alla delar av Schneider Electric och översätter våra guidande principer till operativa mål i alla organisationer.