

POLITYKA JAKOŚCI ARVAL POLSKA

STYCZEŃ 2022

Dla Arval satysfakcja klienta to za mało!

Jesteśmy globalnym liderem na rynku wynajmu długoterminowego pojazdów oraz rozwiązań zapewniających mobilność. Pragniemy, aby każdy z naszych klientów i kierowców stał się promotorem naszej firmy oraz widział w nas punkt odniesienia w zakresie standardów jakości dla całej branży CFM. Nasze podejście biznesowe oparte jest na głębokiej analizie oczekiwań klientów i koncentruje się na budowaniu jak najlepszych doświadczeń.



Nasze zobowiązania

Jakość to odpowiedzialność pracowników Arval. Codziennie staramy się podnosić poziom zadowolenia naszych klientów oraz doskonalić procesy związane z ich obsługą. Działając zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001:2015 zobowiązujemy się do spełniania oczekiwań naszych klientów oraz innych stron zainteresowanych.



Nasze działania

Każdego dnia „wchodzimy w buty” naszych klientów i kierowców, aby:

- móc przewidzieć ich potrzeby;
- zrozumieć ich problemy, skutecznie je rozwiązać i zrobić to szybciej niż klienci tego oczekują;
- doskonalić nasze procesy operacyjne oraz System Zarządzania Jakością, aby jeszcze lepiej wspierał satysfakcję klientów;
- móc przekazać najlepsze standardy obsługi naszym partnerom i dostawcom.

Nasza organizacja:

- dostosowuje swoją strukturę, procesy i narzędzia do potrzeb poszczególnych segmentów klientów, dając im rozwiązania, których potrzebują;
- opiera się na Account Teamach, zapewniających bliski kontakt z klientem oraz radykalnie skracających czas reakcji na zapytania i problemy klientów;
- promuje inicjatywy indywidualne oraz zespołowe, których celem jest wykraczanie ponad oczekiwania klientów;
- zapewnia odpowiednie zasoby i narzędzia do działania zgodnie z naszymi celami i ambicjami;
- buduje trwałe, oparte na zaufaniu, transparentności i wzajemnym szacunku relacje z dostawcami oraz partnerami z uwzględnieniem interesów każdej strony.

Kierownictwo Arval:

- wyznacza cele dotyczące m.in. zadowolenia klientów i kierowców oraz efektywności procesów;
- monitoruje wyniki;
- swoim zaangażowaniem i wsparciem gwarantuje skuteczność Systemu Zarządzania Jakością.

Robert Antczak
General Manager



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

For the many journeys in life