

KODEX PŘÍSTUPU KE KLIENTŮM



REPREZENTUJI LÉČEBNÉ LÁZNĚ

Uvědomuji si, že podle mého jednání klient hodnotí celé lázně, a že i mimo zaměstnání se mohou potkat s klientem.

Dbám na svůj upravený vzhled a čistotu, nosím odpovídající firemní oděv a používám příslušné ochranné pracovní pomůcky.

Nezneužívám výhody vyplývající z mého povolání, ani informace získané při výkonu práce, ke svému osobnímu prospěchu či ku prospěchu jiných osob.

Nenabízím ani neposkytuji žádné přednostní, nebo jiné zvýhodnění, pokud to neumožňuje zákon.

Při práci dodržuji bezpečné pracovní postupy a pravidla BOZP a PO, hygieny a ekologie.

DODRŽUJI ZÁSADY SLUŠNÉHO CHOVÁNÍ

Respektuji práva a soukromí klientů, zachovávám důvěrnost informací o klientech a mlčenlivost o skutečnostech, které jsem se dozvěděl v souvislosti s výkonem svého povolání.

Klienty i kolegy zdvořile zdravím.

Klienty oslovuji „pane, paní“ a dále příjmením v 5. pádě (např. pane Nováku) nebo titulem či funkcí (např. pane inženýre, paní vedoucí apod.).

Nepřijímám žádné dary, úsluhy, úplaty ani jiná zvýhodnění, nenechám se ovlivnit. Ke všem klientům zachovávám rovný přístup.



KOMUNIKUJI PROFESIONÁLNĚ

Ke klientům se chovám rovnocenně, ochotně, vstřícně a s úsměvem. Jsem zdvořilý, mluvím srozumitelně a nepoužívám slangové ani hrubé výrazy.

Klientovi předávám vždy jen pravdivé a ověřené informace, které jsou v mé pravomoci.

POSKYTUJI KVALITNÍ SLUŽBY

Klient je vždy na prvním místě, jeho požadavky řeším rychle, kvalitně a efektivně. Vyhovím i drobným přáním nad rámec poskytovaných služeb.

Klientům dávám dostatek informací, čímž vytvářím důvěru k našim službám, a zavazuji se pouze k věcem, které jsou v mé pravomoci.

Dodržuji pracovní a léčebné postupy v souladu s platnou legislativou a interními předpisy.

KLIDNĚ ŘEŠÍM PROBLEMATICKÉ SITUACE

Problémy a podněty klienta neberu na lehkou váhu, snažím se jeho stanovisko upřímně pochopit a případné spory, připomínky a reklamace řeším s rozvahou.

Vyvaruji se hádky a případného obviňování či osobních útoků a učím se z každé situace, která se stala.

Pracovní záležitosti řeším s kompetentní osobou, nikoli s jinými zaměstnanci.

Pracovní ani osobní záležitosti nikdy neřeším s klientem.

JSEM PRO KLIENTA NOSITELEM PODNIKOVÉ KULTURY.



LÉČEBNÉ LÁZNĚ
Janské Lázně