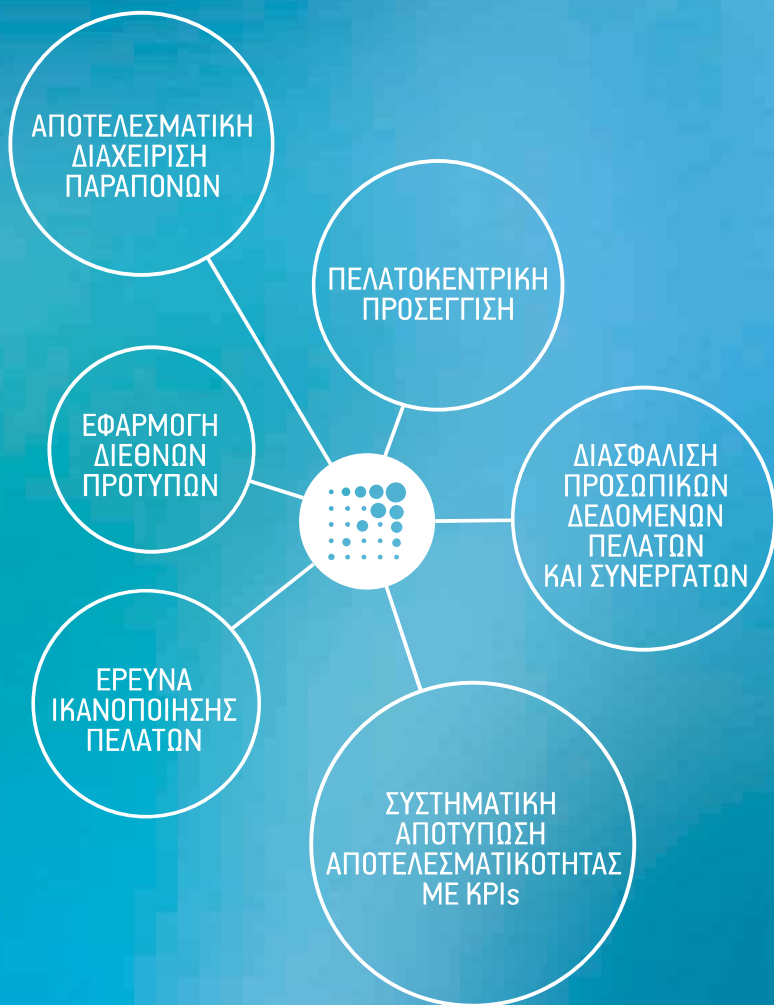


“ Ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης των πελατών μας καθώς επίσης η εμπιστοσύνη που δείχνουν προς την εταιρεία μας, μας δίνουν τη δυνατότητα και το κίνητρο να κοιτάμε μπροστά και μας ενθαρρύνουν να συνεχίσουμε την εφαρμογή του πλάνου Εταιρικής Υπευθυνότητας και Αειφορίας ”





7. Αγορά

Η ικανοποίηση των πελατών μας, παραμένει βασικός άξονας της οικονομικής βιωσιμότητας και ανάπτυξης της εταιρείας μας και αποτελεί το μέσο για την υλοποίηση των δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας που έχουμε δεσμευτεί να πραγματοποιήσουμε. Ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης των πελατών μας καθώς επίσης η εμπιστοσύνη που δείχνουν προς την εταιρεία μας, μας δίνουν τη δυνατότητα και το κίνητρο να κοιτάμε μπροστά, αναζητώντας διαρκώς την αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρουμε. Η στρατηγική που ακολουθούμε για το συγκεκριμένο άξονα αειφορίας, εστιάζει στην αποδοτική χρήση των πόρων, στην βελτιστοποίηση του υφιστάμενου εξοπλισμού και των διαδικασιών και στην υλοποίηση σχετικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων εκπαίδευσης. Ακολουθούμε μια πελατοκεντρική πολιτική που δίνει έμφαση στις ανάγκες και στις προσδοκίες των πελατών μας καθώς η συγκεκριμένη οπτική, μας επιτρέπει να βελτιώνουμε τις σχέσεις μας με τους πελάτες μας και να δημιουργούμε δεσμούς μακροχρόνιας συνεργασίας.

7.1 Ικανοποίηση πελατών

Η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και η αύξηση της ικανοποίησης των πελατών μας, αποτελεί πάγια επιδίωξή μας. Προς αυτήν την κατεύθυνση, έχουμε ορίσει διαδικασίες που σκοπό έχουν την τακτική καταγραφή και παρακολούθηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών μας ανά κατηγορίες παρεχόμενων υπηρεσιών (business units). Σε όλη αυτήν τη προσπάθεια, οι άνθρωποί μας διαδραματίζουν ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο, καθώς έρχονται σε άμεση επικοινωνία με τους πελάτες και συνεργάτες μας, ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Ο υψηλός βαθμός ικανοποίησης των πελατών μας, είναι η μεγαλύτερη ανταμοιβή της προσπάθειας των ανθρώπων μας, για τον κάθε έναν ξεχωριστά και όλους μαζί ως οντότητα.

Performance Indicators), έτσι ώστε να υπάρχει η δυνατότητα της παρακολούθησης και σύγκρισης της επίδοσής μας, σε ετήσια βάση. Η συγκεκριμένη διαδικασία περιλαμβάνει ένα σύνολο από ερωτηματολόγια, κατάλληλα διαμορφωμένα, που σκοπό έχουν να καταγράψουν την ικανοποίηση των πελατών καθώς και την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα της εταιρείας στους διαφορετικούς τομείς δραστηριότητάς μας. Η ΠΑΕΓΑΕ είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το πρότυπο EN ISO 9001:2008, ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο για τη διαχείριση της ποιότητας. Προχωρήσαμε στην αντικατάσταση της υφιστάμενης (έντυπης) διαδικασίας της έρευνας ικανοποίησης των πελατών, που αποτελεί απαίτηση του ISO 9001, με την εφαρμογή ηλεκτρονικού εντύπου αξιολόγησης (μέσω του λογισμικού Survey Monkey). Η συγκεκριμένη εφαρμογή περιλαμβάνει στο σύνολο 6 ερωτηματολόγια, τα οποία αποστέλλονται προς το σύνολο των πελατών μία φορά ετησίως, έτσι ώστε να υπάρχει αναλυτική καταγραφή του βαθμού ικανοποίησής τους και να λαμβάνεται ανάδραση για βελτιωτικές ενέργειες, αποσκοπώντας στην αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Συστηματική έρευνα ικανοποίησης πελατών

Η καταγραφή και αποτύπωση της απόδοσης έχει ποσοτικοποιηθεί μέσα από συγκεκριμένους δείκτες απόδοσης (KPIs – Key

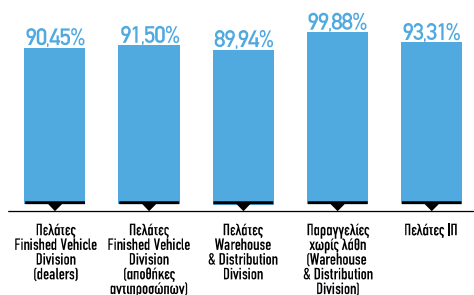
Για κάθε κατηγορία υπηρεσιών, συμπληρώνεται ένα σχετικό ερωτηματολόγιο όπου αποτυπώνει την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα της αντίστοιχης υπηρεσίας, όπως αξιολογήθηκε από τον εκάστοτε πελάτη. Ενδεικτικά ερωτήματα που περιλαμβάνονται στα ερωτηματολόγια, αφορούν:

- την τήρηση του χρόνου παράδοσης,
- την επαρκή ενημέρωση σε περίπτωση καθυστέρησης της παραλαβής,
- την πληρότητα των παραγγελιών σε σύγκριση με τη παραγγελία του πελάτη,
- τη συμπεριφορά του οδηγού που εκτελεί την παράδοση,
- την επάρκεια του χρόνου για τον έλεγχο της παραλαβής,

• την κατάσταση του διακινηθέντος εμπορεύματος καθώς και άλλα ερωτήματα.

Μετά τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, ακολουθεί η επεξεργασία των δεδομένων όπου προκύπτει ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών για κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα, ξεχωριστά. Στη συνέχεια, ακολουθεί η παρουσίαση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων καθώς και οι τυχόν διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να ληφθούν, εφόσον κριθεί σκόπιμο. Η πρώτη καταγραφή ολοκληρώθηκε επιτυχώς τον Αύγουστο του 2016, με τα αποτελέσματα αυτής να περιγράφονται στο παρακάτω γράφημα.

Βαθμός ικανοποίησης πελατών ανά επιχειρηματική δραστηριότητα (business unit)



Καταγραφή παραπόνων πελατών

Αντιμετωπίζουμε τη διαδικασία καταγραφής και επίλυσης παραπόνων ως μια ευκαιρία για αυτοβελτίωση, τόσο ως προς το περιεχόμενο όσο και προς την ποιότητα των υπηρεσιών. Κάθε παράπονο που καταγράφεται, προωθείται στην αντίστοιχη διεύθυνση ή τμήμα που απευθύνεται, με σκοπό την επίλυσή του. Τηρείται αρχείο καταγραφής παραπόνων σε ηλεκτρονική μορφή, έτσι ώστε να υπάρχει συστηματική αποτύπωση των παραπόνων που αναφέρθηκαν για το κάθε έτος, καθώς και ο τρόπος επίλυσής τους. Αντίστοιχα, ιδιαίτερη σημασία έχει η συχνότητα επανάληψης του συγκεκριμένου παραπόνου, καθώς και η αιτία που το προκαλεί. Η συγκεκριμένη πρακτική, εστιάζει τόσο στην ελαχιστοποίηση της επανάληψης προβληματικών καταστάσεων που έχουν ήδη καταγραφεί, όσο και στη δημιουργία μηχανισμών πρόληψης. Ο χρόνος απόκρισης στο εκάστοτε παράπονο έχει ιδιαίτερη σημασία για τη διατήρηση των καλών σχέσεων με τους πελάτες μας, όπως επίσης ο τρόπος που αντιμετωπίστηκε η κάθε περίπτωση.

Το σύστημα διαχείρισης παραπόνων που χρησιμοποιεί η ΠΑΕΓΑΕ είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο EN ISO 9001:2008. Εξετάζουμε τα παράπονα των πελατών, λαμβάνοντας υπόψη τις παρακάτω παραμέτρους:

- Αριθμός παραπόνων από πελάτες,
- Αριθμός παραπόνων από πελάτες ανά διεύθυνση ή τμήμα,
- Αριθμός παραπόνων ανά πελάτη,
- Αριθμός παραπόνων από πελάτες ανά χρονική περίοδο,
- Χρόνος από την υποβολή του παραπόνου μέχρι τη διευθέτησή του.

Επικοινωνία με συνεργάτες

Τα στελέχη της εταιρείας, αναλαμβάνουν σε τακτική βάση να έρχονται σε επικοινωνία με συνεργάτες, είτε αυτοί είναι πελάτες ή προμηθευτές, με σκοπό την ανταλλαγή απόψεων για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η συγκεκριμένη διαδικασία υλοποιείται μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας καθώς και με επισκέψεις στις εγκαταστάσεις των συνεργατών. Η ανατροφοδότηση που λαμβάνουμε από τους πελάτες, μας επιτρέπει να αναβαθμίζουμε διαρκώς τις υπηρεσίες που προσφέρουμε, παραμένοντας ενήμεροι για τις ανάγκες που αναδεικνύει η ίδια η αγορά. Παράλληλα, επιτυγχάνουμε τη σύσφιξη των σχέσεων μεταξύ εταιρείας και συνεργατών καθώς και τη δημιουργία δεσμών εμπιστοσύνης. Ο κλάδος της εφοδιαστικής αλυσίδας είναι ένας σχετικά σύγχρονος και δυναμικός κλάδος, που διαρκώς μεταβάλλεται. Παρακολουθούμε τις εξελίξεις του κλάδου ακολουθώντας μια ολιστική προσέγγιση, τόσο μέσω της επικοινωνίας μας με τους συνεργάτες μας, όσο και μέσω της συμμετοχής μας σε συνέδρια, workshops, στο συμβούλιο της εφοδιαστικής αλυσίδας καθώς και σε άλλες εκδηλώσεις που συμμετέχουμε.

Αποθήκευση. Για τις παραπάνω θεματικές ενότητες, υπάρχει περιοδική ανανέωση του ιστότοπου, προσθέτοντας παράλληλα σε τακτική βάση πληροφορίες που αφορούν στην εταιρεία (ενότητα «Νέα - News»). Επίσης, ιδιαίτερη ενδιαφέρον παρουσιάζει η θεματική ενότητα της εταιρικής υπευθυνότητας, όπου κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να ενημερωθεί για τις δράσεις εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που υλοποιεί η ΠΑΕΓΑΕ.

Προσωπικά δεδομένα πελατών

Η διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας αποτελεί σημαντική πτυχή της σχέσης εμπιστοσύνης που διατηρεί η ΠΑΕΓΑΕ με τους συνεργάτες της. Μέσω της Διεύθυνσης Πληροφορικής και με τη χρήση εξειδικευμένων τεχνολογιών, ακολουθούμε πρακτικές ενίσχυσης της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων έτσι ώστε να μην υπάρξει οποιαδήποτε διαρροή. Λαμβάνουμε σοβαρά υπόψη το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο σχετικά με το απόρρητο των δεδομένων, ενώ παράλληλα ενημερώνουμε τους συνεργάτες μας για την πολιτική που ακολουθούμε, παρέχοντας σε αυτούς αντίστοιχη εταιρική επαφή για ερωτήσεις και παράπονα σχετικά με τις πρακτικές απόρρητου.

7.2 Παρεχόμενες υπηρεσίες και προσωπικά δεδομένα

Στις μέρες μας, η διάδοση της πληροφορίας και η πρόσβαση στην ενημέρωση παραμένει άμεση προς το ευρύ κοινό. Σε αυτό το πλαίσιο, νιώθουμε την ανάγκη, να παρέχουμε ευρεία πληροφόρηση για τις δραστηριότητές μας προς τα ενδιαφερόμενα μέρη, κάτι που υλοποιούμε σε μεγάλο βαθμό μέσω του διαδικτυακού μας ιστότοπου. Επίσης νιώθουμε την ανάγκη να διαφυλάξουμε τα δεδομένα των πελατών και συνεργατών μας, διαχειριζοντάς τα με τον καλύτερο τρόπο.

Δημοσίευση πληροφοριών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Στις αρχές του 2016 ολοκληρώθηκε ο νέος διαδικτυακός ιστότοπος (website) της εταιρείας (www.paegae.gr), ο οποίος διαθέτει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι κύριες υπηρεσίες που προσφέρει η ΠΑΕΓΑΕ στους πελάτες της είναι η αποθήκευση και διαχείριση οχημάτων, η αποθήκευση και διανομή ξηρού φορτίου, η διαχείριση φακέλων αρχείου, καθώς και η έκδοση Τίτλων

