



## Αγορά

“ παραμένουμε δίπλα στους πελάτες μας και προσπαθούμε να ανταποκρινόμαστε στις προσδοκίες τους.  
συνδυάζουμε την οικονομική βιωσιμότητα με την αειφορία και το υπεύθυνο επιχειρείν.

”



## 7. Αγορά

### Βασική Επιδίωξη

Η συνεχής βελτίωση και αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών, της διαφάνειας των διαδικασιών καθώς και η μέσο-μακροπρόθεσμη οικονομική βιωσιμότητα της εταιρείας.

- Ακολουθούμε πελατοκεντρική πολιτική που δίνει έμφαση στις ανάγκες και στις προσδοκίες των πελατών μας
- Εστιάζουμε στην αποδοτική χρήση των πόρων, στην βελτιστοποίηση του υφιστάμενου εξοπλισμού και των διαδικασιών

**94%**  
των πελατών μας  
θα σύστηνε την ΠΑΕΓΑΕ  
σε άλλες εταιρείες



Πελατοκεντρική  
προσέγγιση



Έρευνα  
ικανοποίησης  
πελατών



Εφαρμογή  
διεθνών  
προτύπων



**97%** των πελατών μας  
είναι ικανοποιημένοι από  
την εξυπηρέτηση του  
προσωπικού της ΠΑΕΓΑΕ

Αποτελεσματική  
διαχείριση παραπόνων



Συστηματική αποτύπωση  
αποτελεσματικότητας με KPIs



Διασφάλιση προσωπικών  
δεδομένων πελατών και  
συνεργατών



“

πειτουργούμε στο πλαίσιο της καλής συνεργασίας και της σύναψης σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες μας, δημιουργώντας δεσμούς μακροχρόνιας συνεργασίας

”

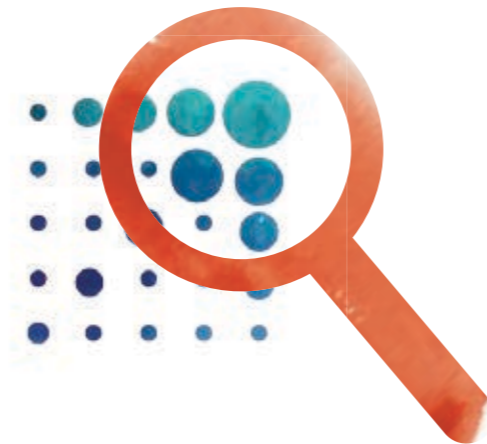
## 7.1 Ικανοποίηση πελατών

“ Μέσα από την έρευνα ικανοποίησης πελατών που πραγματοποιήθηκε:

- το 94% των πελατών «θα σύστηνε την ΠΑΕΓΑΕ σε άλλες εταιρείες»
- το 97% των πελατών δήλωσε «ικανοποιημένος/η έως πολύ ικανοποιημένος/η από την συμπεριφορά και την εξυπηρέτηση του προσωπικού της ΠΑΕΓΑΕ με το οποίο συνεργάζεται»

### Συστηματική έρευνα ικανοποίησης πελατών

- Η έρευνα ικανοποίησης των πελατών βασίζεται στην απαίτηση του ISO 9001:2015 και πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικού εντύπου αξιολόγησης
- Συνολικά 5 εξειδικευμένα ερωτηματολόγια αποστέλλονται για συμπλήρωση στους πελάτες μας, μία φορά ετησίως

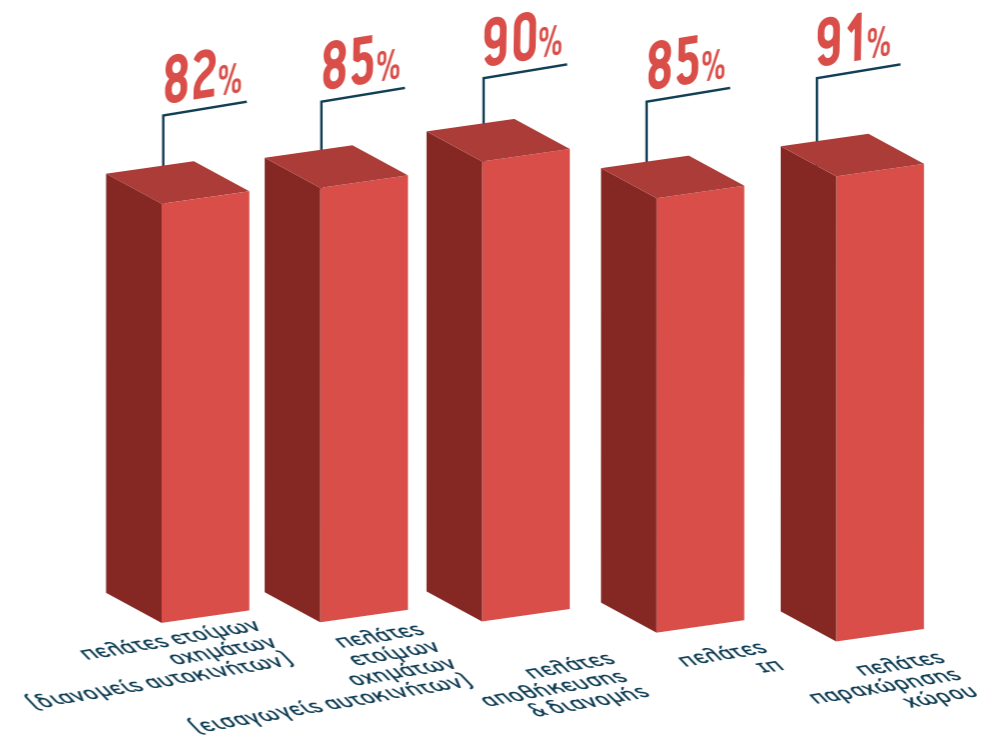


Ενδεικτικά ερωτήματα της έρευνας ικανοποίησης πελατών, περιλαμβάνουν:

- Την συμπεριφορά και την εξυπηρέτηση του προσωπικού με το οποίο συνεργάζονται οι πελάτες
- Την πρόθεσή τους να συστήσουν την ΠΑΕΓΑΕ σε άλλες επιχειρήσεις
- Την τήρηση του χρόνου παράδοσης
- Την επαρκή ενημέρωση σε περίπτωση καθυστέρησης της παραλαβής
- Την πληρότητα των παραγγελιών σε σύγκριση με την παραγγελία του πελάτη
- Την κατάσταση του διακινηθέντος εμπορεύματος καθώς και άλλα ερωτήματα

Μετά τη συμπλήρωση και συλλογή των ερωτηματολογίων, ακολουθεί η επεξεργασία των απαντήσεων ώστε να υπολογιστεί ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών για κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα, ξεχωριστά. Στη συνέχεια, πραγματοποιείται η παρουσίαση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων καθώς και οι διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να ληφθούν ανά περίπτωση. Ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών για κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα, παρουσιάζεται στο ακόλουθο γράφημα.

### Βαθμός ικανοποίησης πελατών ανά επιχειρηματική δραστηριότητα (business unit)



### Καταγραφή παραπόνων πελατών

Καταγράφουμε κάθε παράπονο ξεχωριστά και το προωθούμε στην αντίστοιχη διεύθυνση ή τμήμα που απευθύνεται, όπου ακολουθεί η επίλυσή του.

- Τηρούμε αρχείο καταγραφής παραπόνων σε ηλεκτρονική μορφή, έτσι ώστε να υπάρχει συστηματική αποτύπωση για κάθε έτος, καθώς και ο τρόπος επίλυσής τους
- Δίνουμε ιδιαίτερη σημασία στη συχνότητα επανάληψης των παραπόνων, καθώς και την αιτία που τα προκαλεί
- Ελαχιστοποιούμε την πιθανότητα επανάληψης προβληματικών καταστάσεων που έχουν ήδη καταγραφεί, μέσα από τη δημιουργία μηχανισμών πρόληψης
- Ανταποκρινόμαστε άμεσα στα παράπονα των πελατών μας, διατηρώντας κλίμα καλής συνεργασίας και εμπιστοσύνης

### Επικοινωνία με συνεργάτες

Σε τακτική βάση, πραγματοποιούνται τηλεφωνικές επικοινωνίες καθώς και επισκέψεις των στελεχών μας στις εγκαταστάσεις των συνεργατών. Η ανατροφοδότηση που λαμβάνουμε από τους πελάτες, συμβάλει σημαντικά στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, παραμένοντας ενήμεροι για τις ανάγκες που αναδεικνύει η ίδια η αγορά.

## 7.2 Παρεχόμενες υπηρεσίες και προσωπικά δεδομένα

### Δημοσιοποίηση πληροφοριών – Ενημέρωση ενδιαφερόμενων μερών – Διαφύλαξη δεδομένων πελατών

Παρέχουμε πληροφόρηση για τις δραστηριότητές μας, για την κουλτούρα μας και για τις δράσεις εταιρικής υπευθυνότητας που πραγματοποιούμε, τόσο μέσω του διαδικτυακού μας ιστότοπου, όσο και μέσω της συμμετοχής μας σε εκδηλώσεις του κλάδου της εφοδιαστική αλυσίδας.

#### Δημοσίευση πληροφοριών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Ο νέος διαδικτυακός ιστότοπος της ΠΑΕΓΑΕ ([www.paegae.gr](http://www.paegae.gr)), διαθέτει πλήρη πληροφόρηση σχετικά με τη δραστηριότητα της εταιρείας και τις κύριες υπηρεσίες που παρέχονται. Επίσης, σε τακτική βάση προστίθενται πληροφορίες σχετικά με νέες δράσεις της εταιρείας, στην ενότητα «Νέα - News». Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η θεματική ενότητα της εταιρικής υπευθυνότητας, όπου οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ανατρέξουν και να ενημερωθούν για τη στρατηγική της ΠΑΕΓΑΕ, το πλάνο δράσεων αειφορίας καθώς και για την οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική της επίδοση.

#### Προσωπικά δεδομένα πελατών

Η διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων των πελατών μας αποτελεί σημαντικό παράγοντα διατήρησης σχέσεων καλής συνεργασίας.

- Λαμβάνουμε υπόψη το νομοθετικό πλαίσιο σχετικά με το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων, ακολουθώντας πρακτικές ενίσχυσης της ασφάλειας μέσω της Διεύθυνσης Πληροφορικής
- Ενημερώνουμε τους συνεργάτες μας για την πολιτική που ακολουθούμε, παρέχοντας σε αυτούς αντίστοιχη εταιρική επαφή για ερωτήσεις και παράπονα σχετικά με τις πρακτικές απόρρητου

