

# Jsme spokojeni teprve tehdy, když vy jste nadšení.

## 10 standardů Customer Care

- 1** Chceme pro Vás být dobře dostupní, abyste si u nás mohli domluvit konzultaci v termínu, který Vám vyhovuje.
- 2** V našich showroomech panuje příjemná atmosféra a Vy zde získáte dobrý přehled o našich výrobcích.
- 3** Vážíme si každého zákazníka, jsme vždy milí a vstřícní a řídíme se Vašimi individuálními potřebami.
- 4** Kompetentní poradenství týkající se všech našich výrobků a služeb Vám usnadní rozhodování. Navíc nabízíme užitečné příslušenství.
- 5** Nabídku, která přesně odpovídá parametrům dohodnutým v rámci poradenství, Vám zprostředkujeme v dohodnutém termínu.
- 6** Nabídka je přehledná a vypracovaná ve spolupráci s Vámi, aby bylo možné zodpovědět všechny otázky, které vyvstanou během jejího zpracování.
- 7** Objednané produkty Vám doručíme ve sjednaném termínu v kompletním a bezvadném stavu a odborně je nainstalujeme.
- 8** Všechny práce provádí spolehlivý a kompetentní montážní tým šetrně, řádně a bez zbytečného nepořádku.
- 9** Po montáži Vás v přiměřeném termínu kontaktujeme, abychom se přesvědčili, zda jste opravdu nadšení.
- 10** Na dotazy a požadavky reagujeme obratem a jsme Vám vždy k dispozici.

03/2023

[www.internorm.com](http://www.internorm.com)

# Váš partner je zárukou nadšení

# 1<sup>st</sup>

window  
partner

Internorm

Vše svědčí pro

**Internorm**<sup>®</sup>  
Okna – Dveře

# Váš Internorm 1<sup>st</sup> window partner



Nejlepší kvalifikace a certifikace.

Nabízí zaručeně víc!

Nákup oken a dveří je věcí důvěry. O to důležitější je pak obchodní partner, který Vás odpovídajícím způsobem provází, podporuje a uspokojuje Vaše požadavky. Nejhezčí ovšem je, když Vás dokonce nadchne. A to nejen ve vztahu k výrobku jako takovému, ale především ve vztahu k jeho službám.

Abyste byli ze služeb našich partnerů zaručeně nadšeni – od osobního kontaktu, přívětivosti, kompetentního poradenství, až po čistou montáž a speciální řešení Vašich individuálních potřeb atd. – vytvořili jsme program Internorm Customer Care, který funguje již déle než **17 let** a který se osvědčil již při více než **140 000 úspěšných interview**.

Všichni obchodní partneři, kteří tento program dodržují, jsou těmi, o které se společnost Internorm může opřít – tedy 1<sup>st</sup> window partnery. Ty ale nepoznáte pouze na základě reprezentace značky Internorm, ale také podle jejich speciálního přístupu k Vám. Společnosti nesoucí označení 1<sup>st</sup> window partner splňují **10 standardů Customer Care**. Certifikát pravidelně získávají od nezávislého institutu.

Těchto 10 standardů naleznete na zadní straně této brožury.

Jen díky nim je společnost Internorm schopna zajistit ve spolupráci s těmito kvalifikovanými partnery konstantně vysokou kvalitu svých služeb.

Váš názor je pro nás důležitý! Díky Vaší zpětné vazbě, poskytnuté v rámci e-mailového dotazníku (cca 6–8 týdnů po montáži), můžeme zajistit špičkovou kvalitu služeb našich partnerů!

## Spokojenost a nadšení

Customer Care pro Vás jako zákazníka garantuje služby řídicí se 10 standardy definovanými společností Internorm. Jejich dodržení můžete vyžadovat. Můžete si být jisti, že se každý 1<sup>st</sup> window partner snaží s pomocí programu Internorm Customer Care a s plným nasazením splnit tyto standardy tak, abyste byli nejen spokojeni, ale přímo nadšeni.

## Kompetence a profesionalita

Plnění 1<sup>st</sup> window partnera jsou průběžně kontrolována. Obchodní partner se pravidelně účastní speciálních školení na téma „Customer Care“ a zavazuje se ke zcela speciální péči o zákazníka – jen tak může jako vysoce kvalifikovaný partner obdržet certifikát „1<sup>st</sup> window partner“. Proto se do budoucna na tento certifikát zaměřte!

## Podpora a péče

Kompetentní poradenství, přehledná nabídka konzultovaná přímo s Vámi, čistá a rychlá montáž, podpora všech Vašich požadavků a další služby – to vše Vám usnadní rozhodování při koupi oken u 1<sup>st</sup> window partnera.

## Zaručeně víc

## Váš názor nás zajímá

Váš 1<sup>st</sup> window partner se rozhodl, že po realizaci nákupu a montáže výrobků Internorm prostřednictvím e-mailu kontaktuje každého svého soukromého klienta – a tedy i Vás – prostřednictvím nezávislého institutu pro průzkum trhu. Sdělte tomuto institutu svůj názor, jak jste spokojeni s plněním standardů a závazků! Jen díky Vaším zkušenostem se můžeme neustále zlepšovat a vyvíjet. Průzkum může samozřejmě proběhnout také anonymně.

## Poděkování a uznání

Dále před dotazováním obdržíte děkovanou zprávu za nákup spolu s výzvou ke sdílení Vašich zkušeností s ostatními.

## Jistota a kvalita

U společnosti s vedoucím postavením na evropském trhu a s Internorm 1<sup>st</sup> window partnerem máte jistotu, že jste ve správných rukou, ať už se jedná o služby a servis, nebo nadstandardní úsilí a snahu uspokojit Vaše individuální potřeby.

## Inovace a diferenciac

Pro nás nejsou důležité pouze inovace produktů, ale i služeb. U společnosti Internorm Vám totiž 1<sup>st</sup> window partner nejen slíbí, ale opravdu zaručí jasné, srozumitelné a konstantně dobré služby.