



Service Values

Ponosni smo

što smo
LINKgroup



*N*aše opredeljenje je da stvaramo zadovoljne klijente za ceo život. Ovu činjenicu uvek imamo u vidu kada razvijamo nove proizvode i usluge ili inoviramo postojeće, dočekujemo nove ili radimo sa postojećim klijentima.

*P*ostupamo u skladu sa uverenjem da se saradnja sa LINKgroupom ne završava danom maturiranja, diplomiranja ili kompletiranja obrazovnog programa. Našim klijentima pružamo mogućnost celoživotnog učenja, trajnog partnerstva i deljenja zajedničkih vrednosti, na čemu smo i izgradili zajednicu. Kao LINK zaposleni, mi smo aktivni učesnici te zajednice.

*U*vek reagujemo na izražene, ali i anticipiramo neizražene potrebe naših klijenata, jer je nama povereno da brinemo o njihovim individualnim potrebama i da im pomognemo da dobiju najbolje iskustvo. Svaku komunikaciju sa klijentima, ali i zaposlenima završavam pitanjem:

„Da li ima još nešto u čemu danas mogu da Vam pomognem?“

- *U skladu sa vrednostima i stavovima grupe, mi radimo sve što je u našoj objektivnoj moći da zadržimo postojeće klijente. Odgovornost je na svima nama da damo trenutni odgovor na potrebe naših klijenata.*
- *Kako bismo pružili najbolji doživljaj našim klijentima, naša je obaveza da prepoznamo i razumemo individualne preferencije svakog našeg klijenta i da sa njima upoznamo druge kolege uključene u servisne procese.*
- *U slučaju da naš klijent uloži žalbu na kvalitet pružene usluge ili bilo koji element našeg uslužnog procesa, naš je zadatak da, shodno razvijenim procedurama, problem evidentiramo i pristupimo aktivnostima trenutno kako bi problem bio što pre otklonjen, i to na zadovoljstvo klijenta. U rešavanju problema i pritužbe klijenta angažujemo sve potrebne resurse i žalbu rešavamo uvažavajući sve objektivne mogućnosti rešenja nastalog problema.*

- *Uvek smo nasmejani, jer znamo da smo na pozornici. Shvatamo neophodnost održavanja pozitivnog kontakta. Uvek koristimo prilagođen poslovni rečnik i ljubazan ton. Trudimo se da koristimo odgovarajući rečnik u komunikaciji sa klijentima i kolegama – reči i izraze kao što su „Dobro jutro“, „Svakako“, „Vrlo rado“ i „Biće mi zadovoljstvo“ često koristimo. Nikad u komunikaciji sa klijentima ne koristimo izraze kao što su „Okej“, „Naravno“, „Ćao“ ili „Zdravo“, „Nema problema“, jer suviše poštujemo postignuća naših kolega i klijenata da bismo dozvolili sebi ovakvu slobodu.*
- *Ne dozvoljavamo da nas kolege i klijenti čekaju i, kada telefon zvoni, odgovaramo već na prvo, najkasnije drugo zvono, uvek raspoloženi. Znamo da naši klijenti, kao i naše kolege, imaju i druge obaveze i poštujemo njihovo raspoloživo vreme. A osmeh je tu da pokaže koliko ih cenimo.*
- *Klijenta uz persiranje oslovljavamo imenom kad god smo u mogućnosti, jer je on za nas bitan, a ime je lično i pokazuje uvažavanje. Ukoliko je neophodno, pitamo sagovornika: „Možemo li da Vas stavimo na čekanje?“ iako izbegavamo prebacivanje poziva kad god je to moguće.*
- *Iskreno se trudimo da razumemo sve probleme sa kojima se suočavaju naši klijenti i nudimo im optimalna rešenja u najkraćem raspoloživom roku.*

*U*čimo mnogo, svakodnevno i akumuliramo naučeno. Vreme nije počelo našim rođenjem. Iza nas je 25 godina učenja o najboljim obrazovnim praksama i iskustvima. Svoj uvid i znanje delimo sa svojim kolegama i klijentima kako bi oni individualno rasli zajedno sa nama.

*N*eprekidno nastojimo da stvaramo jedinstvena, nezaboravna i lična iskustva za naše klijente, svesni činjenice da su upravo zbog ovakvog iskustva oni izabrali baš nas.

*V*rednosti našeg partnerskog odnosa sa klijentima prenosimo i na njihove porodice, doživljavajući sve one koji su našim klijentima bitni kao svoje partnere.

*R*azumemo svoju ulogu u ostvarivanju ključnih faktora uspeha i prihvatamo odgovornost u očuvanju identiteta LINKgroupa.

*U*vek tražimo priliku da inoviramo i unapredimo procese i usluge koje pruža LINKgroup, ne mireći se sa statusom kvo.

*S*tvaramo radno okruženje koje krasi timski rad i kolegijalnost kako bi svi naši zaposleni bili zadovoljni i sa osmehom odgovorili na potrebe klijenata.

*K*ao profesionalci u oblasti pružanja usluga, prema svojim klijentima i kolegama ophodimo se sa dužnim poštovanjem i uvažavanjem.

*K*ao zaposleni LINKgroupa imamo mogućnost da stalno učimo i napredujemo, povezujući individualne ciljeve upravljanja karijerom sa organizacionim ciljevima.

*U*ključeni smo u planiranje aktivnosti u kojima učestvujemo i razumemo kako te aktivnosti doprinose dobrobiti nas samih, naših zaposlenih, klijenata i razvoju LINKgroupa.

*P*onosni smo na svoj profesionalni izgled, izražavanje i ponašanje. Kao zaposleni, vodimo računa o svom izgledu i održavamo besprekoran nivo urednosti i čistoće. Poštujemo kodeks oblačenja i profesionalnog izgleda LINKgroupa, shvatajući da svojim izgledom predstavljamo celu grupu.

*O*dgovorni smo za stvaranje radnog okruženja koje odlikuju besprekorna urednost, preciznost, bezbednost i posvećenost.

*S*titimo privatnost i bezbednost svojih klijenata, kolega, kao i poverljivih podataka i imovinu kompanije.

*M*isija „Mi pomažemo našim klijentima da postanu uspešniji“ je glavna vodilja naše kompanije i mi je razumemo i primenjujemo svakodnevno za svakog klijenta, brinući o njegovim individualnim razvojnim potrebama.

*C*iljevi kompanije nam se prenose, a mi ih razumemo i doprinosimo njihovom ostvarivanju realizujući zadatke koji su nam povereni samostalno, efikasno i efektivno, i tražeći pomoć kad nam je potrebna.

*S*vi zajedno učestvujemo u kontroli i nadzoru nad procesima i aktivnostima koji se obavljaju u našim obrazovnim servisima, ukazujući na uočene nedostatke kako bi se njihovim otklonom povećao kvalitet usluge LINKgroupa i zadovoljstvo naših klijenata.

*K*ao LINK zaposleni, mi smo proaktivni. Na primer, ukoliko naš klijent ima neki problem ili poseban zahtev, mi odlažemo svoja redovna zaduženja i rešavamo novonastalu situaciju poštujući poverenje koje nam je dato.

*M*i smo ambasadori LINKgroupa i van svog radnog mesta. O našoj kompaniji uvek govorimo pozitivno. Svaku zamerku prenosimo kolegi koji je za nju nadležan. Nikad o problemima organizacije na pričamo pred klijentima, već probleme rešavamo kako oni ne bi došli do klijenata i kako bismo im omogućili bezbrižno uživanje u uslugama koje im pružamo.

*K*ao dobri domaćini, klijenta uvek lično ispratimo do željene destinacije unutar naših poslovnih prostorija.

*K*ao LINK zaposleni, uvek stavljamo bezbednost na prvo mesto. Svi zaposleni su odgovorni za stvaranje bezbednog i sigurnog okruženja za sve klijente i kolege. Pridržavamo se svih procedura u slučaju opasnosti ili požara i sve bezbednosne rizike prijavljujemo odmah po uočavanju.

*R*azumemo da zaštita imovine LINKgroupa i očuvanje energije i okoline predstavljaju odgovornost svakog zaposlenog i ponašamo se u skladu sa tim.

*S*matramo da je razvoj sopstvenih potencijala i briga o svom psihičkom, fizičkom i socijalnom zdravlju pre svega briga svakog zaposlenog LINKgroupa. Samo onaj ko vodi brigu o sopstvenom postojanju može biti svestan potreba drugih i na njih može dati adekvatan odgovor.

*M*i smo etični i odgovorni, uvek i u svim prilikama. U postupanju prema svojim porodicama, društvu, zaposlenima, klijentima... Delimo vrednosti LINKgroupa i poštujemo činjenicu da grupa čiji smo deo nikada ne pravi kompromise kad su u pitanju prava, kvalitet doživljenog i bezbednost naših zaposlenih i klijenata.

*M*i smo pravno, ekonomski, ekološki i društveno odgovorni, humani i socijalno angažovani. Shvatamo odgovornost koja se nalazi pred svakim građaninom. Poštujemo zakone, štitimo planetu ali štitimo i ljude. Mi smo svoj socijalni ugovor potpisali i pridržavamo ga se svakodnevno.

*M*i preveniramo sve. Brigu o svom zdravlju, rizicima, potrebama klijenata. Unapred razrađujemo različite scenarije kako bismo očuvali ono što nam je bitno.

*S*vojim klijentima dajemo, pre svega, reč da ćemo brinuti o njihovim potrebama i veru u njih, jer su dato obećanje, briga i vera najvrednije što jedan čovek može da pruži drugom u poslovnom kontekstu, kao i van njega. Na ovim vrednostima je izgrađen LINKgroup i mi smo tu da vrednosti grupe podelimo sa svojim klijentima.

*U*vek preispitujemo svoju ulogu i svoj doprinos u obrazovnom sistemu, industriji u kojoj radimo, društvu čiji smo deo, zajednici. Shvatamo da se svet i svi procesi u njemu razvijaju mnogo brže nego u vreme naših roditelja. Hvatamo korak sa promenama učenjem novog i profesionalnim umrežavanjem. Shvatamo da samo ako smo aktuelni u svojim profesijama možemo doprineti i poslovnom i društvenom sistemu i adekvatno odgovoriti na potrebe svojih klijenata.

*Z*namo da LINKgroup prepoznaje naš potencijal i da vidi naš trud da sutra budemo bolji no što smo danas, kao i da ceni našu spremnost da damo i stvorimo više za naše klijente i za celokupnu zajednicu čiji smo deo.

*N*egujemo sopstveno, kao i zadovoljstvo svojih kolega i klijenata. Vodimo kvalitetne, sadržajne živote deleći svoje postojanje sa svojim najmilijima. Shvatamo da se zadovoljstvo privatnog života prenosi na posao i obratno.

*D*olazimo u LINKgroup i iz njega odlazimo u dobrom duhu i raspoloženju, ne rušeći mostove za sobom, poštujući vreme i vrednosti koje smo delili, klijente koje smo upoznali, radujući se novim izazovima i očekujući da će nam se svima zasigurno putevi ukrstiti i u budućnosti.

