

# Mūsu apņemšanās nodrošināt klientu apkalpošanas izcilību

## Mēs apņemamies:

- **uzturēt klientu apkalpošanas izcilību** – mūsu “AKROPOLE” iepirkšanās centru komanda ir apņēmusies nodrošināt izcilu klientu apkalpošanas pieredzi un ar aizrautību priekšplānā izvirzīt klientu it visā, ko darām.
- **sadarboties** – ja kāds no komandas nespēj jums palīdzēt, viņš nekavējoties jūs nosūtīs pie kāda, kas to spēj.
- **būt videi draudzīgi** – esam apņēmušies nodrošināt drošu, tīru un neapdraudētu iepirkšanās centru vidi, un visiem iepirkšanās centriem, izņemot vienu, ir *BREEAM*<sup>1</sup> sertifikāts.
- **nodrošināt vienlīdzību** – mūsu mērķis ir sniegt kvalitatīvus pakalpojumus visiem mūsu klientiem neatkarīgi no viņu vecuma, rases, dzimuma, īpašajām vajadzībām, kultūras, reliģijas, seksualitātes, veselības stāvokļa un sociālās neaizsargātības.
- **pārsniegt klientu gaidas** – mūsu darbinieki ir apmācīti paredzēt un pārsniegt klientu gaidas; viņi ir gatavi palīdzēt jebkurā diennakts laikā, izmantojot dažādus saziņas kanālus.
- **izrādīt augstsirdību un cieņu** – mūsu komandai tiek dota iespēja veltīt tik daudz laika, cik nepieciešams, lai atrisinātu klientu jautājumus.



- **būt atsaucīgi un inovatīvi** – mēs aktīvi uzklausām un reaģējam uz klientu atsauksmēm, lai uzlabotu un ieviestu jaunus pakalpojumus, izmantojot mūsu personīgos un tiešsaistes kontaktpunktus.



- **nodrošināt spēcīgu vadību** – centra vadība īsteno atvērto durvju politiku, lai mudinātu nomniekus un iepirkšanās centru klientus dalīties ar idejām un pārdomām par to, kā uzlabot pakalpojumu kontaktpunktus.



- **nodrošināt ilgtspējību** – lai samazinātu ar enerģiju saistīto siltumnīcefekta gāzu emisiju, mēs iepērkam atjaunīgo enerģiju un īstenojam enerģijas taupīšanas iniciatīvas. Visos mūsu iepirkšanās un izklaides centros nodrošinām arī atkritumu pārstrādi.<sup>2</sup>



- **nodrošināt apmācītu personālu** – nodrošinām regulāras klientu apkalpošanas izcilības apmācības visiem darbiniekiem, kas strādā ar klientiem, izmantojot mūsu “Akropoles akadēmiju”, kas veicina mūžizglītību, dodot iespēju arī gados vecākiem darbiniekiem un cilvēkiem ar atšķirīgām spējām mācīties.



## Klientiem lūdzam:

- Ar pienācīgu rūpību izturēties pret iepirkšanās centra telpām un īpašumu.
- Pret iepirkšanās centru un nomnieku darbiniekiem izturēties pieklājīgi un ar cieņu, kā arī ievērot darbinieku norādījumus.

<sup>1</sup> *Building Research Establishment Environmental Assessment Method*

<sup>2</sup> [8566 Report AKROPOLIS Eng 03 30 pataisytas.pdf](#)