

MI A GYORSSZOLGÁLAT? MI A VAGYONMENTÉS?

Egyik sem szakma, hanem hivatás. Egy önzetlen életmód. Csak az végzi, aki szeret másokon, illetve másoknak azonnal segíteni. Itt mindenki jól akar járni. Az is, akin segítünk, és mi is, aki segítünk neki ebben.

A gyorsszolgálat: állandó telefonos készenlét - bármikor csöröghet a telefon: Minden pillanatban készen állunk, hogy a legkisebb veszteség mellett tudjunk új szereplőket a vállalkozásba bevonni.

Mi minden kell ehhez?

Kell a megbízás, hogy szolgáltatassunk az ügyfélnek.

A munkatársnak mi kell a szolgáltatáshoz?

- hajlandóság, segíteni akarás, jobbítási szándék,
- érdeklődés, odafigyelés,
- a másik ember tisztelete, a munkáltatóhoz, a céghez tartozás érzése,
- jobbítási szándék,
- alaposan begyakorolt lépéssor, szakmai hozzáértés,
- folyamatosan feltöltött, bekapcsolt, a munkatársnál lévő telefon
- mindig tisztán, szárazon tartott plusz váltó zokni, plusz bakancs, plusz ruházat
- a család beleegyezése, hogy a saját maga kiválasztott időpontban indulhasson menteni
- szaktudás, a mindig újat tanulás elfogadása, ügyféltisztelet,

Ehhez szükséges még

- valamilyen célt elérni vágyó, segíteni és pénzt keresni akaró, tisztességes, jókedvű munkatárs, kiegyensúlyozott, a gyorsszolgálati létformát támogató biztos családi háttérrel
- nyugodt, elegendő pihenés utáni kipihent, munkára kész állapot
- minőségi és bőséges táplálkozás
- rendben, tisztán tartott, kompletten felszerelt, elég üzemanyaggal rendelkező készenléti rohamkocsi
- tiszta öltözék, jó védőfelszerelés, ép bakancs, és ezek tartalékai az autóba
- a zsebben legalább húszezer forintnyi váltópénz, igazolványok, notesz, minimum kettő golyóstoll, friss zsebkendő
- elegendő cigaretta, öngyújtó, kéztörölő, kézfertőtlenítő
- légmentesen lezárt, bármikor előkapható pár falat élelmiszer

Amiről le kell mondani

- szenvedélybetegségek, alkohol, drog, betegség, gyógyszer
- a munkatárs által kiválasztott időpont alapján családi + népi ünnepek, hétvégék, karácsonyok, szilveszterek, családi viták
- előre kiszámíthatatlanul nagy ritkán (talán negyedévente egy-két esetben) végig alható éjszaka

Amire rá kell szokni

- rendszeres, pihentető alvás, elegendő, előre kiszámíthatatlan mennyiségű szabadnap
- cégképviselő tiszta megjelenésben, öltözködésben, tiszta, rendben tartott autóval, beszírozott, olajozott gépekkel, számszámokkal, viselkedésben - ez a felelősség
- napi pénzkezelés: kiadások és bevételek nyilvántartása - ez a felelősség
- árak megtanulása, alkalmazása, kontrollja - ez a biztos fellépés alapja
- az ügyfél pénze hibátlan, ezért elvárja a ráfigyelést, a tiszteletet, a kiszolgálást, a tisztességes szolgáltatást
- cserébe elvárjuk tőle a helyszíni biztonságossá tételében a segítségét és a pontos fizetést

- amikor még csak érdeklődik valaki, elmondjuk neki, hogy a gondjára milyen megoldásokat ajánlunk, s ezek mivel jobbak, mint más, ugyanarra a problémára szóló megoldások. Így bizalmat építünk, mert azonnali viszonzás nélküli tudást kap
- a bejelentővel az árközlés határozott. A megkísértő ügyfél lefegyverzése kötelesség és bölcsesség. *Vigyázat, a névjegyen, céges papírokon lévő telefonszámon kívüli más telefonszám, személyes adat, privát névjegy átadásának és a feketemunkának azonnali elbocsátás a következménye!* - ilyenkor nincs megbocsátás, csak elbocsátás!
- elfogadott árajánlat-megrendelés-munkalap-teljesítésigazolás és a számlakészítés, ezek leellenőrzése - a megbecsülés okirata
- a jogszabályok, a munkahelyi oktató szabályok, előírások betartása, a rendelkezésre bocsátott eszközök rendeltetésszerű használata - ez az önkontroll
- csapatmunka: munkatársainkért, egymásért, a megrendelő épségéért, vagyonáért, a munkáltatóért, saját magunkért - ez az erkölcsi felelősségvállalás
- minden egyes elvállalt, elvégzett és átadott szolgáltatásért, minden egyes átvett cégvagyonért, munkaeszközért, autóért, gépért, számszámért, anyagért - ez az anyagi felelősségvállalás

- megajándékozunk az ügyfelet, ha valamire panaszkodik, vagy ha megdicsér minket – írja le a munkalapra, hogy hogyan javíthatunk magunkon, min változtassunk

- napi szóbeli és írásos jelentés, elszámolás, menetlevél, jelenléti ív, fogyóeszközök listázása, hogy pótolhassuk – ez fontos

- a legfontosabb vigyázni a saját egészségünkre, biztonságunkra, hiszen nélkülünk nem lenne a szervezet, nem lenne jó hírnév, nem lenne bevétel. Az egészségünket, bennünket nem pótolhat egyetlen gép, szerszám, semmi!
- jól vagy rosszul dolgozni, szolgáltatni ugyanannyi fáradság!

Akivel beszélünk, csak rá és arra összpontosítunk, amit éppen teszünk.

Mindent alaposan leellenőrözünk, csak úgy fejezünk be bármit is, hogy hibátlan dolgokat adhassunk ki a kezünkből és így tiszta marad a lelkiismeretünk.

Mi nem jók, hanem a legjobbak akarunk maradni, akikre bármikor számíthat az ügyfél.

- A legkisebb elváltozást és azzal kapcsolatos szükséges változtatást azonnal jelezzük nemcsak szóban, ráírjuk a munkalapra is, ezt a jogszabály is előírja, felelősek vagyunk az írásbeliségért, ez minden megállapodásunk alapja.
- Bármelyik munkaeszköz legkisebb elváltozását (csorbulását, sérülését, elvesztését) a feletessel telefonon rögtön közöljük, hogy abban a pillanatban gondoskodjon a cseréjéről, majd az eszköz kijavításáról.
- Kockáztatni semmit sem szabad! Akkor is, ha tudjuk, hogy csak párperces a munka ideje!

Veszélyes helyen az ügyfél addig maradjon velünk, ameddig a veszélyt nem hártottuk el, vagy az ügyeletről kért kiszolgáló személy megérkezik a helyszínre, hogy szükség esetén rögtön segíthessen. Pl. veszélyes, bűdös helyen szükség van egy kiszolgáló személyre, ezért ilyenkor ott soha nem maradhatunk egyedül!

- Csak egészségesen dolgozhatunk! A legkisebb elváltozáskor, sérüléskor, rosszullétkor orvoshoz kell fordulni, ez nem halogatható! A legkisebb sérülést, rosszulletet jelentjük rögtön a felettesnek, aki azonnal felveszi a kapcsolatot az üzemorvossal és a munkavédelmessel, akiknek az éjjel-nappal elérhető telefonszáma a munkalapon van.

- A rendszeres munka-, tűzvédelmi oktatást, a szakmai továbbképzést, az időszakos orvosi vizsgálatot, a folyamatos és a váratlan ellenőrzéseket megszokni – nemcsak a szervezet, hanem mindannyiunk érdeke.

Csak fegyelmezett munkatársak várhatják el a másiktól a fegyelmezettséget!

Egymásért vagyunk: egymást segítenünk kell bármikor, bármiben!

Tehát saját munkatársainkat, főnökeinket is mi választjuk ki. Magunkat is...

Legyünk egyre többek, a legjobbak!

Nagyon vigyázzunk magunkra, figyeljünk az ügyfélre és egymásra is!