



FOTA S.A. – oddział w Pile

# Chcemy, by klient był zadowolony

Dzień w pilskim oddziale Foty rozpoczyna się o godzinie 6 rano. To dźwięk otwieranej bramy daje znak gotowości do przyjęcia transportu z towarem. Od tej chwili czas nabiera tempa, a każda minuta jest w pełni wykorzystywana.

**P**odstawą jakości dostaw jest jej terminowość. Ciszę i skupienie w przygotowywaniu towaru dla klientów przerywa pierwszy dźwięk telefonu. To dzwoni klient, który podobnie jak my wcześniej rozpoczyna pracę. Szybko zamawia towar, aby nasz kierowca dostarczył go jeszcze rano do

warsztatu czy sklepu. Między godziną 7 a 8 według określonego planu działania wszyscy pracownicy przygotowują się do nowego dnia. Od tego momentu sprzedawcy, kasjerka, przedstawiciele handlowi, kierowcy i magazynierzy robią wszystko, aby każdy klient był zadowolony ze współpracy z pilskim oddziałem firmy Fota.



## Jak w rodzinnym domu

Miarą naszego sukcesu są zadowoleni klienci. To dzięki nim stajemy się mądrzejsi, lepsi, bardziej kreatywni i poprzez dążenie do perfekcji – stajemy się godnym partnerem naszych odbiorców. Uśmiech, ciepła kawa na życzenie klienta, wysłuchanie jego problemów i speł-

nienie jego życzeń to podstawy obsługi klienta w pilskim oddziale. Chcemy, aby każdy kto przyjedzie do nas na zakupy czuł się nie tylko jak w rodzinnym domu, ale przede wszystkim aby poczuł się wyjątkowo. Znając potrzeby naszych klientów i ich problemy stajemy się elastyczni w naszym działaniu. Szukamy atrakcyjnych rozwiązań, aby poprzez naszą pomoc warsztaty i sklepy motoryzacyjne mogły się rozwijać. Elastyczność daje nowe rozwiązania dla owocnej współpracy, jednak działanie według określonych zasad przestrzeganych przez dwie strony daje bezpieczeństwo i sukces współpracy. Klient musi wiedzieć na jakich zasadach dokonuje zakupów, musi czuć się bezpiecznie.

## Piła to zgrany zespół

Kim więc są nasi pracownicy? To przede wszystkim profesjonalści, którzy dzięki szkoleniom jakie są organizowane dla nich i dla naszych klientów stają się godnymi partnerami w rozmowach

o motoryzacji. Beata, Michał, Sylwek i Daniel – to ludzie, którzy nie tylko sprzedają części samochodowe, ale również są opiekunami klientów. Informują ich o akcjach promocyjnych, szkoleniach i nowościach w ofercie naszej firmy. Stała współpraca z przedstawicielami handlowymi Pauliną i Kryspinem oraz przepływ informacji sprawia, że klient cały czas czuje naszą opiekę i ma możliwość wykorzystania szans na ciekawe propozycje jakie oferuje firma Fota. Przedstawiciele handlowi to nasi sprzedawcy i opiekunowie klienta w terenie. Pomogą klientowi nie tylko w doborze części, ale również w doborze sprzętu warsztatowego. Magda, nasza niezawodna kasjerka, dba o płynność finansową co sprawia, że klient na bieżąco wie kiedy ma za dany towar zapłacić. Nasz odbiorca nie musi się wtedy zajmować biurokacją, a może skoncentrować się na działaniu we własnym warsztacie. O porządek w magazynie i prawidłowość przygotowywanego towaru dba Grzegorz, który swym spokojem i perfekcyjnym podejściem do wykonywanych obowiązków daje gwarancję prawidłowo wydanego towaru. Aleks, Andrzej i Piotr, to zespół transportowy i przedstawiciele naszego oddziału w terenie. Dostarczają towar do sklepów i warsztatów oraz przekazują na bieżąco prośby i pytania klientów. Miarą naszego sukcesu jest zadowolony klient, a podstawą jest zgrany zespół, w którym każdy znając swoje miejsce i zadania do wykonania wie, że wspólne działanie przyczyni się do sukcesu. Taką zasadą kieruje się zarządzająca **Joanna Piątkowska** (na zdję. poniżej), która od 5 lat z sukcesem prowadzi piłski oddział Fota.

Joanna Piątkowska



## Szkolenia

# Rozwijamy kompetencje

Od listopada 2012 do kwietnia 2013 Fota SA realizowała cykl szkoleń dla pracowników Pionu Sprzedaży, zatrudnionych zarówno w oddziałach własnych, jak i agencyjnych.

Szkolenia odbywały się w dwóch wersjach, obejmujących zagadnienia z zakresu technik i etapów procesu sprzedaży. Dla handlowców stacjonarnych były to „Etapy rozmowy handlowej”, zaś dla Przedstawicieli Handlowych „Etapy wizyty handlowej”.

Funkcję trenera objął **Piotr Gwoździński** – mający wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń i zarządzaniu zespołami sprzedażowymi, a od ponad dwóch lat związany z firmą Fota. Dotychczasowa praca w firmie pozwoliła mu dogłębnie przeanalizować potrzeby szkoleniowe sił sprzedaży i stworzyć specjalnie dedykowany dla nich program.

dokończenie na następnej stronie ▶

