

SELECTA LAATUPOLITIikka

Laatu on keskeisellä sijalla toiminnassamme. Laatu merkitsee meille toimivaa palvelua, tuoreutta, vaihtelua, uutuuksia, automaattien ulkoasua ja kuluttajien toistuvasti hyviä kokemuksia Selectasta kokonaisuutena.

Ihmiset tekevät laadun

Vending-alalle ei ole koulutusta, vaan Selecta kouluttaa operointi- ja teknisen henkilökuntansa itse. Jatkuva koulutus ja laadunvalvonta varmistavat, että lupauksemme asiakkaille ja kuluttajille toteutuvat. Asiakkaan palvelusta vastaa nimetty tiimi, jonka esimiehenä toimii kenttäpäällikkö.

Käsikirjat

Selecta-palvelun laatuksiteerit on kirjattu käsikirjoihimme. Jokainen selectalainen on perehdytetty toimimaan niiden mukaisesti. Käsikirjat ja laatuksiteerit ovat perusta päivittäiselle toiminnallemme.

Omavalvontaohjelma

Omavalvontajärjestelmän avulla varmistamme elintarvikkeiden turvallisuuden ja laadun. Olemme mm. kehittäneet kuumajuoma-automaattien keittimen keskitetyn pesujärjestelmän, jossa osiin puretut keittimet pestään Joutsen- ympäristömerkityillä pesuaineilla keskitetysti aluekonttoreillamme.

Laaduntarkkailu palvelupisteissä

Kenttäpäälliköt valvovat, että automaattien hoito ja huolto tehdään Selecta-laatuohjelman mukaisesti.

Valvomme laadun toteutumista auditoimalla palvelupisteitämme jatkuvasti Selectan kansainvälisen laadunseurantaohjelman mukaisesti. Myös kansainvälinen laatuauditoija tarkastaa laadun joka vuosi ja vertaa tuloksia suomalaisen auditoijan dokumentteihin.

Laatuauditoija käy päiväraportin läpi kenttäpäälliköiden kanssa, jotka vastaavat korjaavien toimenpiteiden toteutuksesta.

Asiakaspalaute

Arvostamme kaikkea asiakaspalautetta. Palveluhenkilöstömme kerää välitöntä palautetta joka päivä asiakkaiden luona. Myös myyjät, kenttäpäälliköt ja asiakaspalvelukeskuksemme tuovat asiakkaiden kanssa käydyissä keskusteluissa saamaansa palautetta kehitystiimimme käyttöön. Käsittelemme kaikki palautteet ja tiedotamme asiakkaalle toteutetuista kehittämistoimenpiteistä.

Asiakas- ja kuluttajatytyväisyystutkimukset

Asiakastytyväisyystutkimusten avulla seuraamme laatu työn edistymistä. Teemme sekä laajoja että asiakaskohtaisia kuluttajatytykimuksia.

