

КОРПОРАТИВНАЯ ПОЛИТИКА

Компания BTS Befestigungselemente-Technik GmbH – это предприятие среднего размера, которое выступает гибким и надёжным партнёром для своих клиентов и привлекательным работодателем для своих работников.

Приоритетная цель нашей политики ориентации на клиента заключается в том, чтобы добиться его удовлетворения.

Своевременные поставки, выполнение ожиданий клиентов, а также быстрое и гибкое реагирование на их пожелания – наши ключевые цели в рамках бизнес-процессов. Дополнительно к этому, руководство компании и все работники на ответственных должностях создают организационную структуру, позволяющую определять, оценивать и выполнять все касающиеся нас требования. Это позволяет гарантировать соответствие соответствующим ожиданиям и требованиям, в частности, законодательным и нормативным.

Мы предлагаем клиентам услуги, которые включают изготовление и поставку крепежных и соединительных элементов. Контролируемые процессы, возможности которых поддаются оценке и подлежат постоянному управлению. Благодаря активной программе обеспечения качества мы стремимся работать без брака. Возможные инциденты, выявленные риски, а также возможности для оптимизации мы используем для непрерывного совершенствования.

Данная политика доведена до каждого работника, который своими действиями и возложенными на него обязанностями вносит вклад в реализацию политики обеспечения качества. В связи с этим каждый работник обязан активно участвовать в формировании политики ориентации на клиента, безупречно выполняя свою работу и своевременно сообщая о причинах потерь и нецелесообразной траты средств, а также о возможностях внесения улучшений.

Использование таких возможностей и реализация улучшений – организационная цель, которую мы непрерывно преследуем. Поэтому все работники на ответственных должностях призваны вносить активный вклад в рамках своих компетенций и полномочий. В частности, это относится к активному развитию ежегодных корпоративных целей, в том числе в области обеспечения качества.

О нашей корпоративной философии:

высокий стандарт качества является результатом личной компетентности и мотивации каждого работника, а также достигнутой благодаря этому эффективности процессов. Выработка сознательного отношения к качеству является первоочередной задачей руководства, а также требованием ко всем работникам. Мы сможем добиться взаимного успеха только в том случае, **если все как один будем действовать активно**, с энтузиазмом, сосредоточенно и последовательно.

- Качество – это когда не нужно задаваться вопросом **«как такое вообще могло произойти?»** и когда в качестве оценки своего труда слышишь: **«отличная работа!»**
- Качество – это когда определяешь причины потерь и нецелесообразной траты средств (а также неудовлетворённости) и совместными усилиями искореняешь эти явления
- Качество – это когда говоришь «нет!» монотонности и безучастности, когда работаешь с энтузиазмом и мотивированно, с чувством взаимовыручки
- Качество – это распознавание рисков и умение управлять ими, а также определение потенциала и его активное использование
- Качество – это синоним **успеха**

Вот почему мы не только поощряем, но и требуем проведения всех мер, которые ведут к расширению компетенции и знаний, а также к повышению мотивации и активности. Качество – это результат общего взаимопонимания, воплощённого в жизнь. Это одна из причин, по которой мы обязуемся соблюдать все применимые законодательные, нормативные и прочие требования.

КОРПОРАТИВНАЯ ПОЛИТИКА

Жизнь и здоровье – самое дорогое, что у нас есть. Все работники на ответственных должностях несут ответственность за защиту этого достояния. Это касается как дисциплины, т.е. контроля собственного поведения, так и внимательного соблюдения правил.

Осознавая нашу общую ответственность, мы призываем всех работников к бережному и рациональному использованию таких ресурсов, как энергия и материалы, а также выполнению известных аспектов защиты окружающей среды. Поясним: любая работа по созданию дополнительной стоимости, не приводящая к намеченной цели, означает разбазаривание ресурсов и, в конечном итоге, экономический ущерб.

На рынке мы действуем не в одиночку, а в рамках всей экономики. Мы пользуемся преимуществами, которые можно извлечь из инноваций и услуг, предоставляемых нашими внешними партнёрами, их ориентации на клиента и успеха. По этой причине мы стремимся к успешному сотрудничеству, в частности, с субпоставщиками и подрядчиками, полностью соответствующими нашим требованиям. Вместе мы образуем прочную цепочку слаженно работающих компаний, включая наших клиентов.

Наши клиенты – гарантия нашего экономического выживания. В отличие от тех рыночных факторов, на которые мы не в состоянии повлиять, лояльностью клиентов мы можем заручиться при условии их удовлетворённости. Наши клиенты, с которыми мы успешно работаем на партнёрской и экономической основе, являются предметом зависти для конкурентов. Наша цель – не потерять клиента, который всегда может уйти к конкуренту, если мы дадим ему повод.

Что это означает конкретно и что требуется от всех работников:

Мы должны:

- знать, что способствует удовлетворённости клиентов и какова степень их удовлетворённости!
- быть для наших клиентов важными и ценными!
- знать, что приносит нам удовлетворение при работе с клиентами и как мы можем увеличить количество клиентов!
- стремиться к реализации таких решений и результатов, которые не под силу нашим конкурентам!
- неустанно учиться, совершенствоваться, активно использовать возможности рынка и быть экономически успешными!

Исходя из вышесказанного, пожелания клиентов – это не повод для недовольства, а новый вызов и открывающиеся возможности! Ориентация на клиента и его удовлетворённость – это синоним **успеха!**

Friedbert Theis
Руководство

Saarburg, 09.11.2020