



POLITICA SI OBIECTIVELE EDENRED ROMANIA IN DOMENIUL CALITATII si SATISFACTIEI CLIENTULUI

Edenred este liderul mondial in solutii tranzactionale pentru companii, angajati si comercianti. Fie că sunt derulate prin card, aplicatii mobile, platforme online sau tichete, toate aceste solutii inseamnă putere de cumpărare crescută pentru angajati, costuri optimizate pentru companii si venituri mai mari pentru comerciantii afiliati.

Viziunea Edenred Romania este de a deveni un referent digital in piata serviciilor preplatite B2B2C din Romania, prin inovatie, prin cresterea calitatii serviciilor oferite clientilor si prin excelenta operationala. Ca argument decisiv in vederea indeplinirii exigentelor viitorului, Edenred Romania se bazeaza pe functionarea eficienta si imbunatatirea continua a sistemului de management al calitatii, conform cerintelor standardului SR EN ISO 9001:2015.

Printre obiectivele Edenred Romania se numara satisfacerea continua a cerintelor clientilor, partenerilor si entitatilor interesate, mentinerea pozitiei de lider national in servicii preplătite pentru companii, cresterea si diversificarea portofoliului de servicii si a beneficiilor oferite utilizatorilor tichetelor si cardurilor oferite de Edenred, prin inovarea si imbunatatirea continua a produselor si serviciilor noastre, cu respectarea in totalitate a reglementarilor legale in vigoare.

La baza calitatii solutiilor oferite de Edenred Romania tuturor partenerilor sai stau valorile companiei insusite si demonstrate zilnic de toti reprezentantii ei: "Pasiune pentru clienti", "Respect", "Imaginatie", "Simplitate", "Spirit Antreprenorial".

Totodata, desfasurarea activitatii profesionale intr-un mediu care sa nu periclitizeze securitatea sau sanatatea salariatilor reprezinta o prioritate a Edenred Romania. In acest scop, se respecta principiile de identificare, evitare si combatere a riscurilor de accidentare si imbolnavire profesionala, asociate activitatilor din cadrul societatii.

Pentru un grad tot mai inalt de satisfactie al clientilor si utilizatorilor serviciilor si produselor noastre, ne propunem anul acesta extinderea retelei de puncte de vanzare parteneri comercianti la toate produsele, atat pe suport de hartie cat si pe suport electronic, repartizate pe intreg teritoriul tarii. In ceea ce priveste calitatea tichetelor ne propunem mentinerea unui prag de 0.01% pentru tichete neconforme livrate.

Alinierea procesului de tratare a reclamatii clientilor la standardul international ISO 10002:2018, intareste eficacitatea, eficienta si consecventa procesului, ca baza pentru o crestere continua a satisfactiei clientilor, imbunatatirea solutiilor oferite si atingerea nivelului de excelenta operationala in servicii, dorit in organizatie.

Pentru atingerea obiectivelor calitatii, ma angajez in vederea alocarii resurselor umane si materiale, pentru implementarea eficienta a sistemului calitatii, incluzand managementul satisfactiei clientilor prin procesul de tratare a reclamatii, respectarea manualului si a procedurilor calitatii, precum si in ceea ce priveste disponibilitatea Edenred in vederea respectarii cerintelor standardului ISO 9001:2015 si ISO 10002:2018.

In acest sens Edenred Romania, isi manifesta deschiderea pentru transpunerea in realitate a principiilor calitatii: orientarea catre client, leadership, angajamentul personalului, abordarea bazata pe proces, imbunatatirea, luarea deciziilor pe baza de dovezi, managementul relatiilor cu toate partile interesate. Fiecare angajat este un important ambasador pentru asigurarea transunerii in realitate a utilitatii sociale si economice a tichetelor emise de Edenred Romania, cu impact pozitiv in randul companiilor, salariatilor si a statului. Profesionalismul si increderea sunt cele mai bune garantii oferite partenerilor nostri.

Dana Sintejudean
Director General

Octombrie 2019

Edenred Romania
Sediul central
Calea Serban Voda
nr 133, sector 4
040205 – Bucuresti
Tel: 021 301 33 11
www.edenred.ro

Punct de lucru - Sf. Gheorghe
B-dul 1 Decembrie 1918
Bl. 18, Sc. C-D, Sf. Gheorghe,
520080 - Covasna