

## Jungheinrich Lift Truck

Ceļā uz izcilību, nodrošinot  
augstāka līmeņa apkalpošanu  
klientiem

**60**  
years of  
passion for  
logistics

**JUNGHEINRICH**  
Machines. Ideas. Solutions.

## ▪ Uzņēmums Jungheinrich

Jungheinrich. Mēs esam viens no pasaules vadošajiem uzņēmumiem kraušanas tehnikas, noliktavu aprīkojuma un preču plūsmas tehnoloģiju jomā.

Mēs nodrošinām klientus ar visaptverošiem risinājumiem uzņēmuma iekšējā loģistikā - intraloģistikā. Tā ir īsta loģistika no viena piegādātāja!



# Jungheinrich Baltijā

- 2003. gads: Jungheinrich nāk Baltijas valstīs ar savu organizāciju
- Jungheinrich Baltijā ir pārstāvēts ar diviem meitas uzņēmumiem Latvijā un Lietuvā un pārstāvniecību Igaunijā:
- Latvijā: SIA Jungheinrich Lift Truck
- Lietuvā: UAB Jungheinrich Lift Truck
- Igaunijā: OU Agrovaru
- Kopumā Jungheinrich Baltijā strādā vairāk nekā 50 darbinieki.





# Jungheinrich daudzpusīgums.

Jungheinrich biznesa modelis ir veidots, lai spētu nodrošināt klientus ar visu nepieciešamo preču aprites nozarē un sniegtu klientiem pakalpojumus no vienām rokām visā produktu dzīves ciklā:

## ▪Jauni iekrāvēji



## ▪Loģistikas sistēmas



## ▪Interneta tirdzniecība



## ▪Lietota tehnika



# Klients

## ▪Serviss

## ▪Apkalpošana

## ▪Rezerves daļas



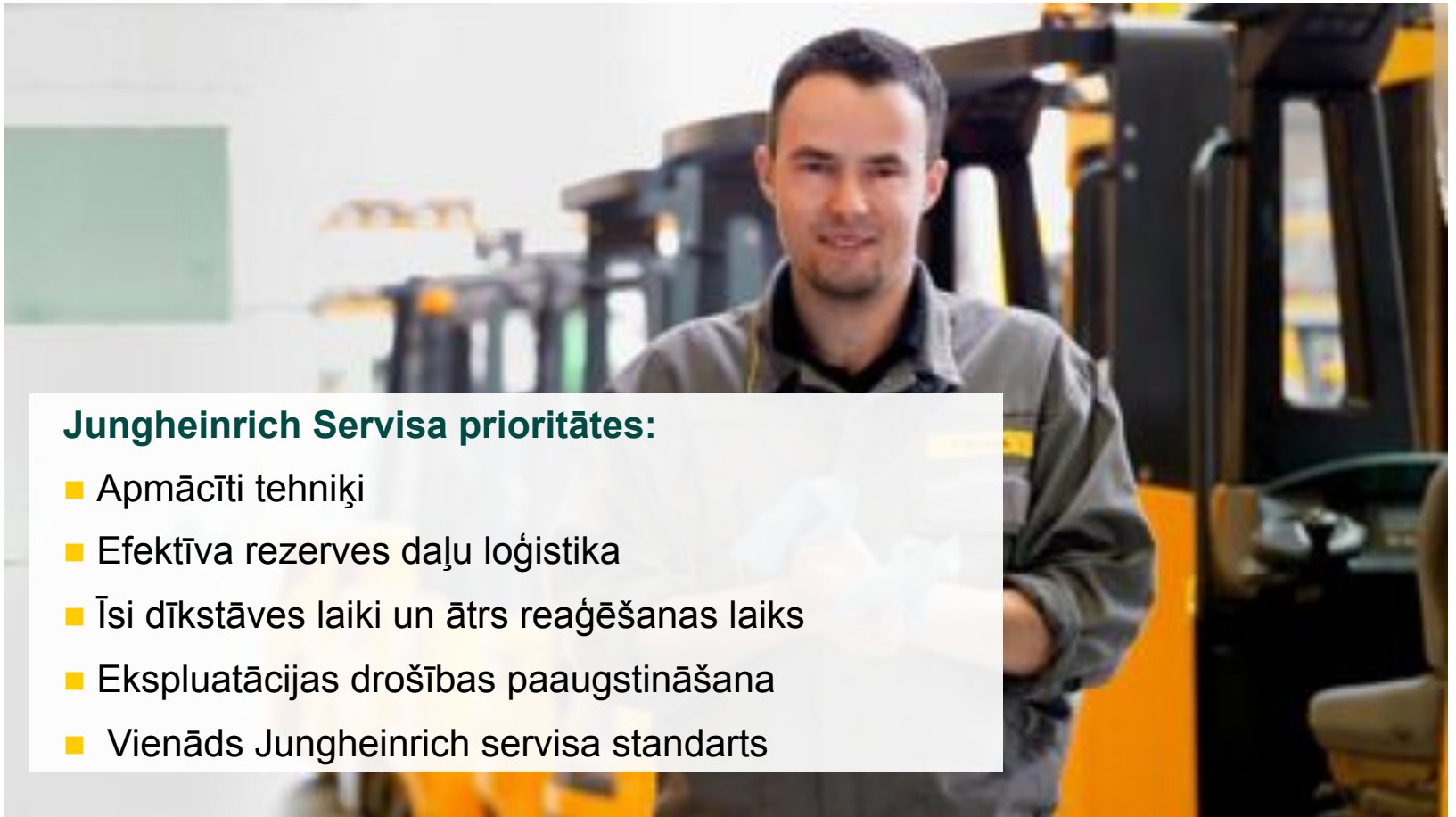
## ▪Finanšu pakalpojumi



## ▪Īstermiņa noma



# Jungheinrich pēcpārdošanas serviss



## Jungheinrich Servisa prioritātes:

- Apmācīti tehniķi
- Efektīva rezerves daļu loģistika
- Īsi dīkstāves laiki un ātrs reaģēšanas laiks
- Eksploatācijas drošības paaugstināšana
- Vienāds Jungheinrich servisa standarts

# Jungheinrich veiksmes formula



## ■ Kur bijām?

- Zems reaģēšanas ātrums
- Sūdzības no klientiem
- Apgrūtināta sadarbība komandā

## ■ Ko gribējām panākt?

- Apkalpošanas ātrums
- Klientu apmierinātība
- Augsta remontu kvalitāte.

## ■ Ko darījām?

- Apkalpošanas komandas treniņi
- Vienota klientu apkalpošanas standarta standarta izstrāde
- Standarta pielietošana klientu apkalpošanā
- Vadītāja darbs veicinot apkalpošanas kvalitāti

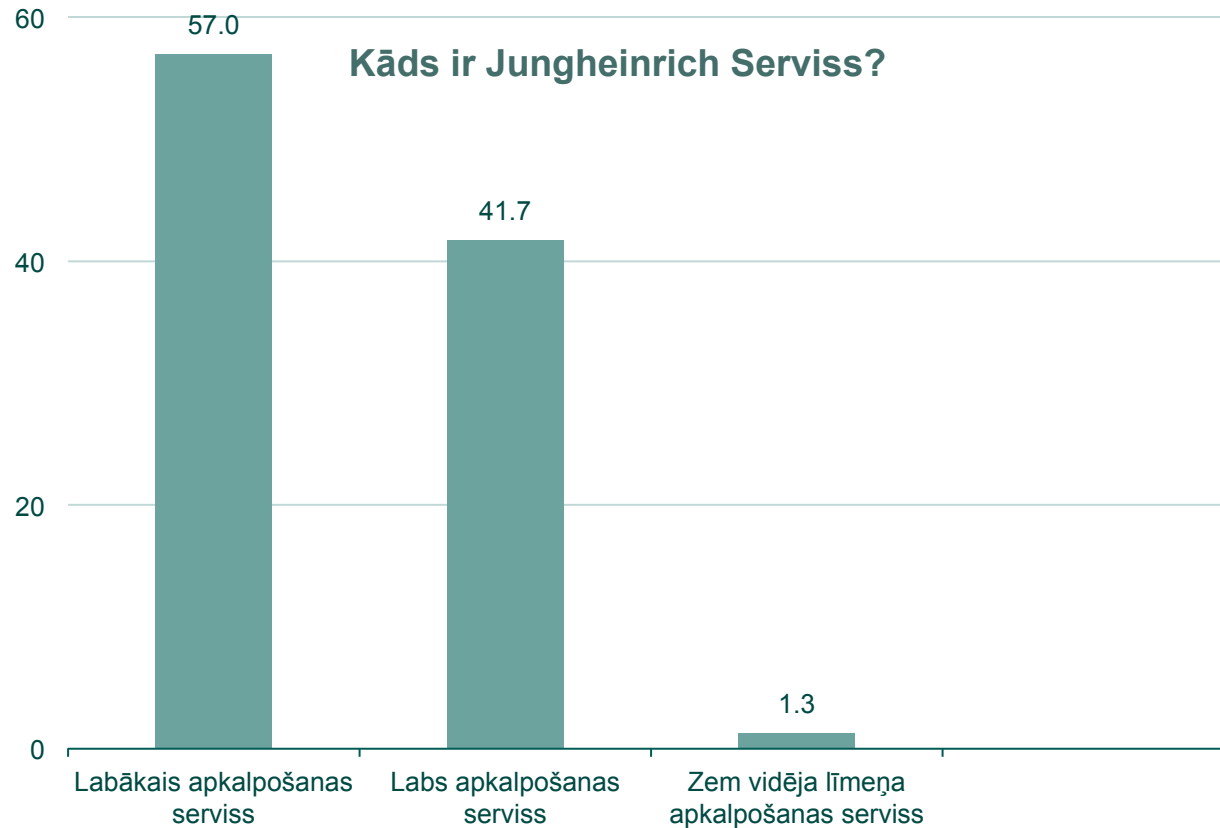
## ■ Kā novērtējām sasniegto?

- Atkārtota klientu apmierinātības aptauja
- Klientu apkalpošanas rezultāti

# Risinājumi - Pirmā klientu apmierinātības aptauja

Jautājums	A							B
	Absolūti neplekrītu			Pilnīgi plekrītu				Atzīmējiet četrus Jums nozīmīgākos jautājumus ar "X"
1. Klientiem servisa pieteikšana ir viegla	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
2. Klientus apmierina servisa reaģēšanas ātrums	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
3. Servisa darbinieki ir laipni un atsaucīgi	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
4. Servisa darbinieki ir profesionāļi savā jomā	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
5. Servisa darbinieki spēj izsmejoši paskaidrot klientiem paveikto darbu	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
6. Informācija servisa atskaitēs klientiem ir pilnīgi saprotama	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
7. Pēc remonta darbiem servisa mehāniķis vienmēr uzkopj darba vietu	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
8. Servisa mehāniķis precīzi ievēro klienta uzņēmuma iekšējo kārtību un darba drošību	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
9. Servisa darbinieki strādā efektīvi	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>
10. Klientiem ir precīzi izskaidrots par nākamās apkopes termiņu	1	2	3	4	5	6	7	<input type="checkbox"/>

# Risinājumi - semināra un apmācības programmas izstrāde, ņemot vērā aptaujas rezultātus





# Risinājumi - Komandas treniņi: Sadarbība un apkalpošana



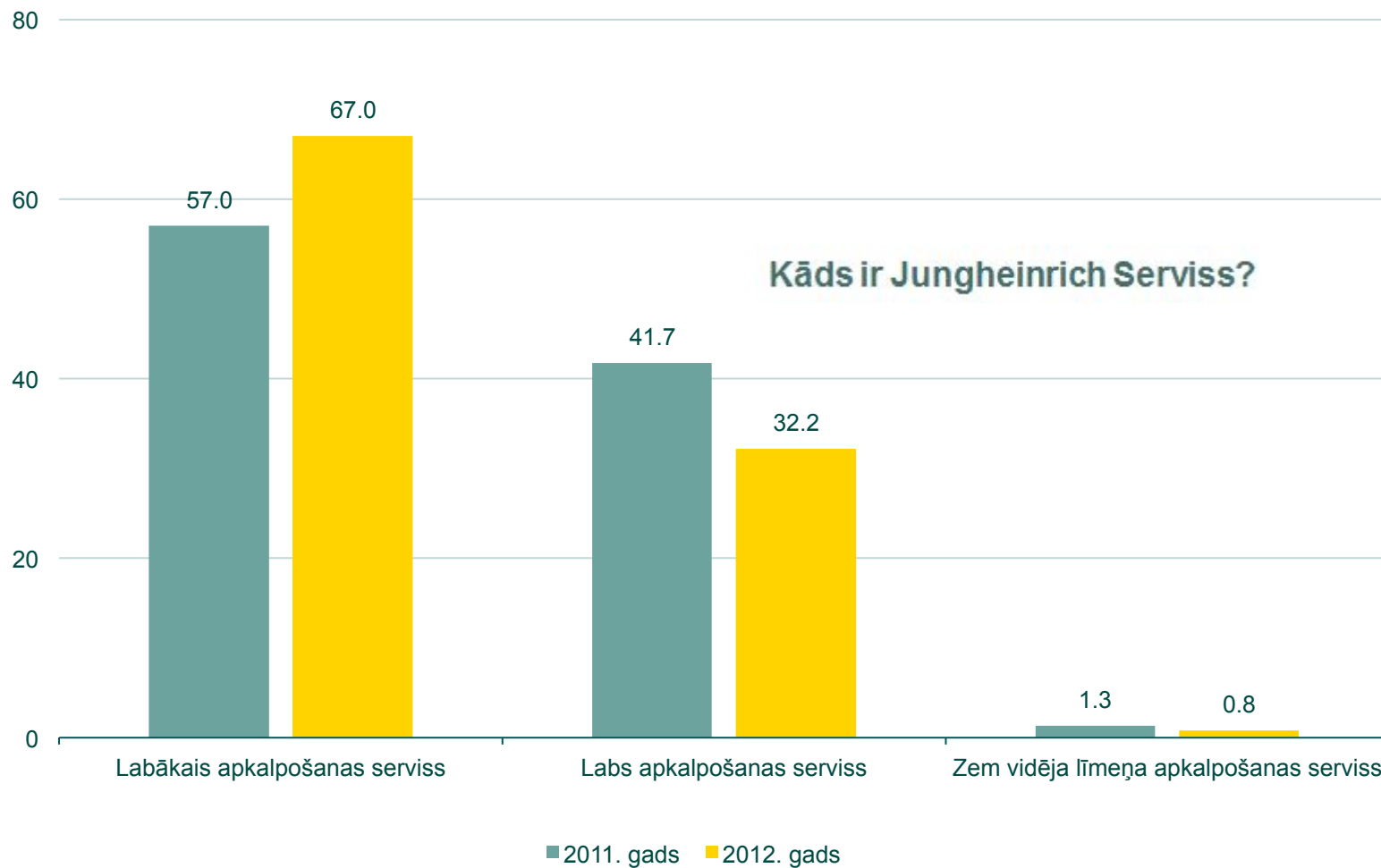
## Risinājumi - Komandas treniņi: Sadarbība un apkalpošana



## Risinājumi - Apkalpošanas standarta izstrāde un realizācija



# Sasniegtie rezultāti – Atkārtota klientu apmierinātības aptauja





# Galvenais neapstāties pie sasniegtā!

- Komandas mērķtiecīga virzīšana uz izaugsmi – Nākotnes vīzijas zīmēšana



## Ieteikumi citiem vadītājiem



## Saliedēta komanda.



